

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

**ANDERSON GOMES DA COSTA**

**AVALIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO  
DISPONIBILIZADAS PELA BIBLIOTECA DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE SERGIPE (BISAU/UFS): um estudo de caso**

SÃO CRISTOVÃO-SE

2016

**ANDERSON GOMES DA COSTA**

**AVALIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO  
DISPONIBILIZADAS PELA BIBLIOTECA DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE SERGIPE (BISAU/UFS): um estudo de caso**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Biblioteconomia e Documentação da  
Universidade Federal de Sergipe como requisito  
parcial para obtenção do grau de Bacharel em  
Biblioteconomia e Documentação.

Orientador: Prof Me. Fernando Bittencourt dos  
Santos

Coorientadora: Profª Drª Telma de Carvalho

Linha de Pesquisa: Informação e Sociedade

SÃO CRISTOVÃO- SE

2016

C837a Costa, Anderson da Costa

Avaliação e utilização das fontes de informação disponibilizadas pela Biblioteca da Saúde da Universidade Federal de Sergipe (BISAU/UFS): um estudo de caso / Anderson Gomes da Costa – 2016. Departamento de Ciencia da Informação – UFS.

75 f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2016.

Orientação Prof. Me Fernando Bittencourt dos Santos; Co-orientação Profa. Dra. Telma de Carvalho.

1. Estudo de usuário. 2. Avaliação. 3. Informação em saúde. 4. Biblioteca da Saúde da UFS. I. Título. II. Santos, Fernando Bittencourt. III. Carvalho, Telma de

CDU: 027.7(815.3)

**ANDERSON GOMES DA COSTA**

**AVALIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO  
DISPONIBILIZADAS PELA BIBLIOTECA DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE SERGIPE (BISAU/UFS): um estudo de caso**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação

Data da Apresentação: \_\_\_\_\_

Nota: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos

Orientador

---

Profª Drª Telma de Carvalho

Coorientadora e Membro interno

---

Profª. Me. Niliane Cunha de Aguiar

Membro interno

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente à Deus por ter iluminado um excelente profissional, como o professor Fernando Bittencourt, que foi uma pessoa essencial na minha vida como estudante Universitário e autor do meu destino acadêmico, ele foi meu guia, meu socorro e o meu presente na hora do desespero, obrigado professor pela paciência na orientação e incentivo, pois sem isso, este trabalho não se tornaria possível de ser concluído.

Dedico também a minha querida professora Telma pelo apoio, pela insistência e pela organização das minhas idéias.

Dedico a meus pais que apesar de estarem separados, ela, principalmente, sempre me apóia e acima de tudo acreditaram neste meu sonho, por mais difícil que parecesse. A vocês dois, Célia Maria Gomes e Manoel Nunes da Costa, o meu profundo e eterno agradecimento.

Dedico às minhas irmãs Amanda Kelly, Polyana Gomes por estarem sempre presentes apesar da distância.

Dedico ao meu cunhado pelo apoio moral, Fabio Águia, aos meus sobrinhos Ingrid Mickaelly e João Lorenzo por trazer tantas alegrias a essa pequena família. Dedico a minha prima Laís, Larissa, a minha tia Silvia por sempre se preocupar comigo, obrigado tia.

Dedico este trabalho a minha amiga, companheira e amada esposa Cássia Camila, por sempre estar ao meu lado. Obrigado pelo carinho, pela compreensão e principalmente pela cumplicidade e paciência. E não poderia esquecer de você meu querido e amado filho, Daniel Henrique, pessoas que tanto amo e que me inspiram a viver.

Dedico este trabalho em memória: ao meu avô João Francisco mesmo não estando entre nós eu o guardarei em meu coração, e a minha avó Maria da Paz, que mesmo estando acamada não perde a alegria de viver, agradeço a eles por insistir sempre em me ensinar os valores morais da perseverança do amor próprio e de procurar sempre em Deus a nossa força para se desenvolver como ser humano. Por essa razão, quero dedicar à vocês, minha imensa e eterna gratidão. A saudade é tão grande, mas o amor que sinto é para sempre” saudades mil.

Ao meu querido amigo Francisco e Wesley dos Santos, obrigado, onde quer que você esteja Deus o abençoe.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus, por me renovar a cada momento, me dando força e disposição. Me aproximando de pessoas excepcionais tenho orgulho e sinto o prazer em citar:

Ao meu orientador Prof. Me. Fernando Bittencourt por sua compreensão; a minha coorientadora Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Telma Carvalho, obrigado; Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Valeria Aparecida, obrigado por tamanha simpatia; à Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Glêyse Santos Santana pela descontração em sala de aula; à Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Barbara Coelho, pela preocupação; à Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Martha Suzana pelas aulas de normatização; ao Prof. Dr Antônio Edilberto; ao Prof. Dr Srgio Luiz', pelas ótimas aulas de estatística; à Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Niliane Cunha, ao Prof. Me Luiz Marchiotti; agradeço também a todos os professores que hoje não fazem mais parte do Departamento de Ciência da Informação.

Quero agradecer também a Diretora Geral de Bibliotecas do Instituto Federal de Sergipe (IFS) Kelly Cristina Barbosa; a Coordenação de Desenvolvimento de Coleções Angilene; a Coordenação de Recursos Informacionais Salim Silva Souza; Coordenação de Processamento Técnico Hilton Henrique Cruz Santos; Coordenação de Treinamento e Capacitação Célia Aparecida Santos; a bibliotecária Coordenadora da biblioteca do Campus Aracaju-IFS Gildevana Ferreira da Silva; ao Auxiliar de Biblioteca Daniel Amaro de Almeida.

Um forte abraço em Maria Moura, Dayane Alcântara e em especial agradeço a você Flávio Florêncio de Oliveira pela força na coleta dos dados, obrigado a toda a equipe da direção de bibliotecas do Instituto Federal de Sergipe, nota 10.

“Aquele que sabe onde encontrar a ciência assemelha-se àquele que a possui. ”  
(A. Mikalov)

“O fruto de um trabalho de amor atinge sua plenitude na colheita, e esta chega sempre no seu  
tempo certo” (Autor desconhecido)

“A informação deve ser discutida no contexto de usuários e responsáveis por decisões  
específicas. Informações representa dados em uso, e esse uso implica um usuário”  
(James McGee e Laurence Prusak)

## RESUMO

Avaliar um sistema de informação é mais do que fazer a contagem de seus títulos e volumes, deve ser uma técnica que auxilie o bibliotecário a atingir as metas institucionais e a alcançar a eficácia e a eficiência dos produtos e serviços disponibilizados aos usuários. O presente trabalho apresenta os resultados de um estudo de caso com usuários da Biblioteca da área da saúde da Universidade Federal de Sergipe, campus Aracaju (BISAU - UFS) no qual buscamos conhecer a avaliação e a utilização das fontes de informação na área da saúde por parte dos usuários da referida biblioteca, levando-se em conta a qualidade, consistência, atualização e confiabilidade das fontes que a mesma disponibiliza. Apresentam-se como objetivos específicos: caracterizar a área da saúde, bem como a informação e as fontes de informação em saúde; identificar a finalidade de uso da informação em saúde por parte dos usuários da BISAU; verificar se as fontes de informação em saúde da biblioteca são suficientes para atender as necessidades informacionais dos usuários desta unidade de informação e conhecer a opinião dos usuários da BISAU, sobre possíveis melhorias para a unidade de informação no que concerne aos produtos de informação que são disponibilizados aos usuários. A amostra deste estudo de caso foi composta por cinquenta e três usuários e foi aplicado um questionários com questões fechadas, semi-abertas e abertas., sendo que os dados coletados foram dispostos em gráficos e tabelas, e com comparações, quando possível, com outras pesquisas semelhantes e com citação de autores que discorrem sobre o tema. Assim, os resultados apontaram que as fontes de informação mais utilizadas pelos alunos de graduação e pós-graduação para obtenção de informações são os livros, internet, bases de dados e textos impressos, sendo que a maioria dos usuários utiliza a BISAU, com uma frequência de pelo menos uma vez por semana. Os livros específicos da área da Saúde são os materiais mais utilizados e o acervo que compõe a BISAU atende a maioria dos interesses dos seus usuários e supre em sua maioria as necessidades de informação desses últimos, dando suporte principalmente ao trabalho que executam (pesquisa). Quanto a atualização, qualidade, consistência e confiabilidade das fontes de informação que compõem o acervo da biblioteca, os usuários avaliam estes quesitos de forma satisfatória. Assim, conclui-se afirmando que a avaliação das fontes de informação ofertados pelas unidades de informação e utilizadas por seus usuários, deve ser realizada constantemente para se conhecer a real necessidade de informação dos usuários. Uma biblioteca, seja qual for a tipologia, que deseja atender às necessidades informacionais de seus usuários, deve sempre prover meios para dialogar com o usuário. Sendo assim, a participação dos usuários na formação do acervo da BISAU, é um dos fatores que merecem atenção especial do bibliotecário, haja visto que a maioria desses não participam dessa etapa inerente a uma importante área da Biblioteconomia, o Desenvolvimento de Coleções, um dos fatores imprescindível para alcançar a efetiva qualidade das unidades de informação.

**Palavras-chave:** Estudo de usuários. Avaliação. Informação em saúde. Biblioteca da Saúde da UFS.



## ABSTRACT

Evaluate an information system is more than to count their titles and volumes should be a technique that helps the librarian to achieve institutional goals and to achieve the effectiveness and efficiency of products and services available to users. This paper presents the results of a case study of users of the Library of the health of the Universidade Federal de Sergipe, campus Aracaju (BISAU - UFS) in which we seek to know the evaluation and use of information sources in health by the users of that library, taking into account the quality, consistency, validity and reliability of the sources that it provides. They present as specific objectives: to characterize the health and information and health information sources; identify the information use purpose health by users of Bisau; check information sources in library health are sufficient to meet the information needs of users of this information unit and know the opinion of users Bisau on possible improvements to the unit of information in relation to information products that are available users. The sample of this case study consisted of fifty-three users and we applied a questionnaire with closed questions, semi-open and open., And the data were arranged in charts and tables, and comparisons, where possible, with other similar surveys and citation authors who talk about the subject. Thus, the results showed that the sources of information most used by undergraduate and graduate school to obtain information are the books, internet, databases and printed texts, and most users use the Bisau with a frequency at least once a week. Specific books of the health area are the most used materials and the collection that makes up the Bisau meets most of the interests of its members and supplies mostly the of the latter information needs, mainly supporting the work they perform (research). As for the update, quality, consistency and reliability of information sources that make up the library collection, users evaluate these questions satisfactorily. So concludes stating that the assessment of information sources offered by the information units and used by its users, should be carried out constantly to know the real information needs of users. A library, whatever the type, you want to meet the information needs of its users should always provide a means to communicate with the user. Thus, the participation of users in the formation of the Bisau collection, is one of the factors that deserve special librarian attention, given the fact that most of these do not participate in this step inherent in an important area of librarianship, Development Collections, one of factors essential to achieve the effective quality of the information units.

**Keywords:** User Study. Evaluation. Health information. Health Library UFS.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Website da Biblioteca Virtual em Saúde.....	29
<b>Figura 2:</b> Página do DeCS - Descritores em Ciências da Saúde.....	30
<b>Figura 3:</b> Página do <i>Medical Subject Headings (MeSH)</i> .....	31
<b>Figura 4:</b> Portal Domínio Público.....	32
<b>Figura 5:</b> Website da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) .....	33
<b>Figura 6:</b> Imagem da fachada da BISAU extraída do website: < <a href="http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html">http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html</a> > .....	44
<b>Figura 7:</b> Imagem do acervo da BISAU extraída do website: < <a href="http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html">http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html</a> > .....	45
<b>Figura 8:</b> Portal de Periódicos da CAPES.....	48

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Forma de obtenção da informação pelos alunos do campus da saúde para realização de estudos e pesquisas.....	46
Tabela 2 – Frequência dos alunos de graduação e pós-graduação do Campus da Saúde na BISAU.....	50
Tabela 3 – Materiais utilizados com maior frequência pelos usuários do Campus da Saúde.....	52
Tabela 4 – Quanto ao desempenho das fontes de informação da biblioteca.....	54
Tabela 5 – Quanto a atualização das fontes de informação.....	55
Tabela 6 – Qualidade, consistência e confiabilidade das fontes de informação na opinião dos usuários.....	56
Tabela 7 – Finalidade de uso das fontes de informação.....	57

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Representação da forma de obtenção da informação por alunos (graduação e pós-graduação) do campus da Saúde.....	49
Gráfico 2 - Utilização da Biblioteca de Saúde da UFS (BISAU) .....	50
Gráfico 3 – Frequência da utilização da Biblioteca.....	51
Gráfico 4 – Materiais da biblioteca que são utilizados com maior frequência.....	53
Gráfico 5 – Demonstração do desempenho das fontes de informação da biblioteca na visão dos usuários .....	55
Gráfico 6 – Quanto a atualização das fontes de informação.....	56
Gráfico 7 – Quanto à qualidade consistência e confiabilidade das fontes de informação.....	57
Gráfico 8 – Finalidades da utilização das fontes de informação em saúde oferecidas pela biblioteca.....	59
Gráfico 9 – As fontes de informação em Saúde e o atendimento às necessidades informacionais dos usuários da BISAU.....	60
Gráfico 10 – Participação do usuário na formação do acervo da BISAU/UFS.....	60

## **LISTA DE SIGLAS**

ANCIB – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação

BCT – Biblioteca de Ciências e Tecnologia

BDTD – Brasileira de Teses e Dissertações

BISSAU – Biblioteca da Saúde

BIREME – Biblioteca Regional de Medicina

BRAPCI – Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação

BSM – Biblioteca Setorial de Medicina

BUS – Biblioteca Universitária de Saúde

BVS – Biblioteca Virtual em Saúde

CAPES – Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

C.I – Ciência da Informação

COMUT – Programa de Comutação Bibliográfica

DECS – Descritores em Ciência da Saúde

FARN – Faculdade do Rio Grande do Norte

FIOCRUZ – Fundação Instituto Oswaldo Cruz

FSP – Faculdade de Saúde Pública

GT – Grupo de trabalho

HU – Hospital Universitário

IFS – Instituto Federal de Sergipe

LILACS – Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

LIS – Localizador de Informação em Saúde

LISA – Library and Information Science Abstracts

MBE – Medicina Baseada em Evidências

MEDLINE – Medical Literature Analysis and Retrieval System Online

MESH – Medical Subject Headings

NLM – National Library of Medicine

OPAC – Online Public Access Catalog

QD – Qualidade Desejada

QE – Qualidade Encontrada

RSSIC – Royal Society Scientific Information Conference

SCIELO – Scientific Electronic Library Online

SCIFINDER – Chemical Abstracts Service

SERVQUAL – Serviço de Qualidade

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UFAM – Universidade Federal do Amazonas

UFBA – Universidade Federal da Bahia

UFC – Universidade Federal do Ceará

UFS – Universidade Federal de Sergipe

UNESP – Universidade Estadual Paulista

UNIFOR-MG – Centro Universitário de Formiga

USP – Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>2. OS ESTUDOS DE USUÁRIOS.....</b>	<b>19</b>
<b>2. Os estudos de usuários e o fazer biblioteconômico.....</b>	<b>24</b>
<b>3. INFORMAÇÃO E FONTES DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE: conceitos, características e exemplos.....</b>	<b>28</b>
<b>4. A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS PESQUISAS SOBRE ESTA TEMÁTICA.....</b>	<b>39</b>
<b>5. METODOLOGIA.....</b>	<b>42</b>
<b>5. A Biblioteca de Saúde da UFS (BISAU).....</b>	<b>43</b>
<b>6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>63</b>

## REFERÊNCIAS

**ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO PARA USUÁRIOS DA BISAU**

## 1 INTRODUÇÃO

A revolução industrial foi responsável por diversas mudanças em todo o mundo. Fato este que encaminhou o processo de globalização, ou seja, o crescimento do capitalismo, que por consequência gerou a busca e a disputa em um mercado competitivo, levando países do mundo inteiro a produzir muito mais do que se produzia, surgindo assim, o interesse pelas pesquisas em várias áreas do conhecimento. Atualmente a informação vem conquistando seu espaço e valor na sociedade moderna, por ser um instrumento que contribui em diversos setores de nossa sociedade, possibilitando o desenvolvimento nas questões sociais, econômicas e tecnológicas.

A caracterização da informação se dá relevantes, presentes em diversos tipos de suportes ou formatos e pode ser formal e informal. Le Coadic (2004, p. 5) define informação como “[...] um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual” e continua, “a Informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte especial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.”.

O conceito de informação é muito vasto, pois ela pode ser qualquer coisa que traga um conhecimento, um aviso, um lembrete, ou seja, tudo aquilo que possa servir para realização de um ato ou necessidade de um indivíduo. Podemos dizer que a informação nos rodeia em todo e qualquer lugar e torna-se indispensável. Assim define McGarry (1999, p. 6) que “informação é o termo que designa o conteúdo daquilo que permutamos com o mundo exterior ao ajustar-nos a ele, e que faz com que nosso ajustamento seja nele percebido”.

A informação é um recurso multidisciplinar utilizado em todos os campos e áreas do conhecimento, mas focaremos a sua necessidade para o desenvolvimento de pesquisas e atividades na área da saúde, sendo que esta última está presente em fontes primárias, secundárias e terciárias, sejam estas impressas ou eletrônicas, encontradas em unidades de informação físicas ou virtuais. Considerada também como fator dos direitos humanos, a informação em saúde ajuda a promover o conhecimento dos pesquisadores e profissionais da área médica, dos pacientes e da população.

[...] informação em saúde deve ser trabalhada no sentido de reforçar os direitos humanos, de contribuir para eliminação da miséria e das desigualdades sociais e ao mesmo tempo, subsidiar o processo decisório na área de saúde em prol de uma atenção com efetividade, qualidade e respeito à singularidade de cada indivíduo. (MORAES, 1998, p. 22).



No contexto das universidades, encontramos as bibliotecas que fornecem fontes impressas, como livros, periódicos científicos, teses e dissertações, como também possibilitam ao pesquisador, acesso a bases de dados, repositórios digitais, entre outros.

Conforme destacam Bueno e Blattmann (2005, p.9):

Os usuários da área médica caracterizam-se por serem exigentes, criteriosos, necessitam das informações rapidamente, requerem dinamismo e iniciativa do profissional da informação. Têm como desejos e necessidades obterem informações específicas, previamente selecionadas e um serviço de análise da informação fidedigno.

Dentro desta perspectiva e considerando a importância de avaliar e utilizar a informação em saúde presente nas unidades de informação, a presente pesquisa com a temática Avaliação e utilização da informação na área da saúde, visa conhecer a opinião dos usuários da Biblioteca de Saúde (BISAU) da UFS, quanto as informações da área da saúde que são disponibilizadas pela referida unidade de informação, em fontes impressas, no qual compõem o acervo físico da instituição, ou eletrônicas, como base de dados, portal de periódicos eletrônicos, catálogos online - *OPAC (Online Public Access Catalog)*, material multimídia, entre outros.

Este trabalho de conclusão de curso se insere na linha 2 - Informação e Sociedade, do curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Sergipe, e apresenta o seguinte problema de pesquisa:

Diante da disponibilização da informação em saúde que a BISAU oferece aos alunos do Campus da Saúde Prof. João Cardoso do Nascimento Júnior em fontes impressas e eletrônicas e tendo como sujeitos da pesquisa os usuários da biblioteca, levantamos a seguinte questão de pesquisa: como os referidos alunos avaliam e utilizam as informações da área da saúde que a biblioteca disponibiliza?

Parte-se do pressuposto de que a informação na área da saúde, encontra-se fragmentada e dispersa em diversas fontes de informação, pelo seu caráter inter e multidisciplinar, no qual a área da Saúde mantém relações intercambiáveis com diferentes áreas do conhecimento, este pode ser um fator que influencia na avaliação e na utilização dessa informação, na medida que o usuário pode encontrar dificuldades na busca, acesso e uso desta.

A área da Saúde, por ser um campo de pesquisa que sofre diversas modificações, com as descobertas de novas pesquisas e tecnologias, produção de conhecimento e etc., traz fatores que também podem influenciar na questão da avaliação da informação em saúde, bem

como das fontes, tendo em vista a atualização e rapidez no que concerne a disponibilização e disseminação do que é produzido nas universidades e nos órgãos de pesquisa, laboratórios, nas unidades de informação.

Diante do exposto anteriormente, esta pesquisa apresenta como objetivo geral: conhecer a avaliação e a utilização da informação na área da saúde por parte dos usuários da BISAU, levando-se em conta a qualidade, consistência, atualização e confiabilidade das fontes que a biblioteca disponibiliza.

Constituem-se objetivos específicos:

- Caracterizar a área da saúde, bem como a informação e as fontes de informação em saúde;
- Identificar a finalidade de uso da informação em saúde por parte dos usuários da BISAU;
- Verificar se as fontes de informação em saúde da biblioteca são suficientes para atender as necessidades informacionais dos usuários desta unidade de informação;
- Conhecer a opinião dos usuários da BISAU, sobre possíveis melhorias para a unidade de informação no que concerne aos produtos de informação que são disponibilizados aos usuários.

A justificativa pessoal para escolha deste tema de pesquisa, se deu pela participação deste pesquisador em um curso oferecido no estágio curricular do Instituto Federal de Sergipe (IFS), onde participamos de um treinamento do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), no qual pode-se acessar e utilizar as fontes de informação em diferentes áreas do conhecimento, inclusive as da área da saúde, dando como exemplo a Biblioteca Virtual em Saúde - BVS (BIREME), livros e periódicos do Ministério da Saúde, a Base LILACS - Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde e a SciFinder.

Nesse treinamento foi possível perceber o desconhecimento de boa parte dos participantes, inclusive pesquisadores e profissionais da área da saúde, no que se refere as fontes disponibilizadas no portal e conseqüentemente a não utilização destas, sendo que a base fornece informação científica nacional e internacional de alto nível e a disponibiliza gratuitamente.

Diante da necessidade imperiosa de informações da área da saúde de qualidade para o desenvolvimento de pesquisas de cunho científico e tecnológico por pesquisadores, em

benefício da sociedade como um todo, torna-se pertinente conhecer a avaliação e utilização da informação em saúde, por parte de profissionais que desenvolvem pesquisas nesse contexto.

Sendo assim, Pawlowski e Almeida (2012, p.2-3) ressaltam que

Na área da saúde, informações desatualizadas, imprecisas e de conteúdo não confiável, podem comprometer estudos e pesquisas e ser prejudicial para pacientes. Diante da inexistência de mecanismos de controle de qualidade dessa informação, ressaltamos uma complexidade de critérios para se avaliar a qualidade da informação recuperada. Dentre os critérios mais comuns estão: autoridade, cobertura/abrangência, conteúdo, confiabilidade, atualização e usabilidade.

Dentro do âmbito da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, nota-se que a temática abordada neste trabalho vêm ganhando visibilidade e também profissionais da informação buscam aperfeiçoamento profissional na área de Biblioteconomia clínica/hospitalar ou desenvolvem pesquisas a nível de mestrado e doutorado em programas de pós-graduação *stricto sensu* da área de Ciências da Saúde. Nesse sentido, a associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB)<sup>1</sup>, instituição brasileira de importância significativa na área de C.I, compõe em um dos seus Grupos de Trabalhos (GTs), o GT 11 - Informação & Saúde, no qual anualmente são apresentados trabalhos inéditos com temáticas atuais da área de saúde, com a participação de bibliotecários, cientistas da informação e profissionais de áreas afins que desenvolvem ou desenvolveram pesquisas relevantes a nível de mestrado, doutorado e pós-doutorado, aproximando as área de Ciência da Informação e Ciências da Saúde.

Este trabalho de conclusão de curso está dividido da seguinte forma:

A seção **um** - Introdução: é apresentada a contextualização da pesquisa, bem como os objetivos, problema, hipótese e justificativa para o desenvolvimento desta última.

A seção **dois** apresenta os aspectos conceituais e históricos dos estudos de usuários.

A seção **três** aborda os conceitos, as características e exemplos de fontes de informação na área da saúde.

A seção **quatro** trata dos aspectos conceituais sobre a avaliação de produtos e serviços de informação de acordo com a visão de autores e relata diversas pesquisas realizadas no Brasil sobre avaliação de serviços e satisfação de usuários, assim como apresenta pesquisas com usuários da área da saúde.

A seção **cinco** apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa e para apresentação dos resultados obtidos.

---

<sup>1</sup> Página da ANCIB: <<http://www.ancib.org.br/>>

A seção **seis** apresenta, através de análise e discussões, os resultados da pesquisa com os usuários da BISAU.

A seção **sete** apresenta a conclusão da pesquisa, bem como a contextualização com base nos objetivos e resultados alcançados.

Na próxima página, será apresentada a seção dois: Os Estudos de Usuários.

## 2 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários devem ser uma imprescindível ferramenta biblioteconômica. Conhecer a satisfação e o comportamento dos usuários da informação, em plena expansão das TIC, possibilita ao profissional bibliotecário adquirir e oferecer produtos e serviços, nas unidades de informação, que realmente atendam às necessidades informacionais de seus usuários.

Primeiramente, definamos o conceito de usuário. Santos e Ribeiro (2012, p. 245) apresentam suas contribuições conceituando usuário da informação como: “pessoa que consulta ou pesquisa documentos numa biblioteca, arquivo, centro de documentação”, etc. Segundo Nuñez Paula (2000 apud SANTIAGO, 2010, p. 33) existem diversas definições para referir-se aos usuários. Assim, o termo usuário pode ser definido como:

a) usuários reais: são aqueles indivíduos que utilizam frequentemente os serviços de informação, pois tem consciência de suas necessidades de informação;

b) usuários potenciais: são aqueles indivíduos que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, porém não são conscientes disso, consequentemente, não expressam suas necessidades de informação;

c) usuários internos: são aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;

d) usuários externos: são aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;

e) cliente: são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetário-mercantil.

Há também os considerados não usuário, que segundo Dias e Pires (2004, p. 9) “incluem usuários que não estão cientes dos serviços, não têm acesso a eles, não sabem como usá-los, não têm confiança neles, ou aqueles que não sabem que precisam de informação” Destarte é que autores conceituam o termo usuário. Logo, os estudos de usuários da informação são investigações, realizadas nas unidades de informação, cujos objetivos são a identificação e a caracterização dos interesses, necessidades, hábitos de uso da informação e satisfação dos usuários, sejam eles reais e/ou potenciais.

Na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação encontra-se a definição sobre estudos de usuários e, segundo a visão de autores como Figueiredo (1994, p. 7), afirma que os estudos de usuários são avaliações que se fazem para “[...] saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. Para as autoras Dias e Pires (2004, p. 11) os estudos “[...] objetivam identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Leal (2008, p. 29) afirma que os estudos de usuários visam “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”.

Durante as décadas de 1920 e de 1930, vários estudos eram realizados em bibliotecas públicas que, de acordo Ribeiro e Costa (2011, p. 2) tinham interesse em “elucidar os empréstimos realizados pelos usuários, as obras solicitadas e a quantidade de cópias fornecidas, no sentido de revelar a tendência do comportamento do usuário por meio do uso dos serviços” que eram ofertados pelas bibliotecas. No entanto, as autoras afirmam que o “marco histórico dos estudos modernos de usuários tem sido normalmente atribuído ao *Royal Society Scientific Information Conference* (RSSIC)”, em 1948. Nessa Conferência, foram apresentados estudos que marcaram o início de um novo questionamento a respeito do uso da informação: o enfoque passava a ser o modo como os indivíduos utilizavam a informação. O uso da informação tornou-se o foco dos estudos de usuários, exigindo que as bibliotecas adotassem uma nova postura: de passiva (preocupação em saber se o usuário recupera a informação) para ativa (preocupação com a melhoria dos produtos e oferta de novos serviços de informação). Os estudos de usuários objetivam atender às necessidades informacionais do período pós-guerra, assim se consolidaram como área de pesquisa dentro da Ciência da Informação.

Figueiredo (1994, p. 9) afirma que:

O período de 1948 a 1965 foi marcado pelos estudos de usuários que empregavam essencialmente os métodos de pesquisa quantitativos, fazendo uso principalmente de técnicas como questionários e entrevistas com propósitos exploratórios, porém voltados para identificar a frequência do uso dos materiais e dos tipos de fontes de informação da biblioteca, pela comunidade científica.

Do ano de 1965 até a década de 1970, os estudos de usuários deixaram de ter caráter amplo e passaram a privilegiar aspectos particulares do comportamento dos usuários, através de observação indireta, eram realizadas análises de citações, verificações de

compilações estatísticas, de uso de coleções etc. Leal (2008, p. 33), em sua tese de doutorado, afirma que “o efeito advindo desses estudos, contudo, foi pequeno no planejamento dos sistemas, uma vez que, nessa época, os planejadores estavam mais preocupados em entender e em se ajustarem aos novos modelos de computadores disponíveis”. Ou seja, a atenção estava voltada para a capacidade técnica do sistema mais do que para as necessidades informacionais dos usuários.

Figueiredo (1994) denomina de “terceira fase” os estudos de usuários da década de 1970. Nesse período, as investigações tratavam da necessidade de adequar o sistema ao usuário. Além disso, “nessa fase também surge a necessidade de estudo dos usuários de outras áreas, como de Ciências Sociais e Humanas. Esse interesse é explicado pelo fato de os próprios cientistas sociais terem-se envolvido nessa área de pesquisa” (FIGUEIREDO, 1994, p. 10).

A partir da década de 1980 começaram a surgir novos estudos com dados qualitativos, pois os objetivos dos estudos de usuários eram identificar as necessidades informacionais dos indivíduos, bem como a possibilidade de implementação de novos serviços de informação proporcionados pela popularização de sistemas informatizados. Além disso, a partir da década de 1980, vários pesquisadores construíram modelos teóricos na tentativa de melhor entender o processo pelo qual os usuários, através da necessidade, buscam e usam a informação. Figueiredo (1994) destaca diversos autores que investigaram a temática, dentre os quais destaca os modelos desenvolvidos pelos autores como Belkin<sup>2</sup> (1980), Wilson<sup>3</sup> (1981), Dervin<sup>4</sup> (1983), Taylor<sup>5</sup> (1986), Ellis<sup>6</sup> (1989) e Kuhlthau<sup>7</sup> (1991), que se engajaram na busca pela compreensão do comportamento informacional<sup>8</sup> dos usuários.

Para sintetizar a evolução dos estudos de usuários nas diferentes décadas, vejamos o resumo apresentado por Costa e Ramalho (2010, p. 100):

---

<sup>2</sup> BELKIN, Nicholas. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, Toronto, v. 5, p. 133-143, 1980.

<sup>3</sup> WILSON, Tomas Daniel. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, Londres, v. 37, n.1, p. 03-15, 1981.

<sup>4</sup> DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNACIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983. Anais... Dallas: International Communication Association, 1983.

<sup>5</sup> TAYLOR, Robert. **Value-added processes in information systems**. Norwood: Ablex, 1986.

<sup>6</sup> ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval design. **Journal of Documentation**, Londres, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

<sup>7</sup> KUHALTHAU, Carol. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Nova Iorque, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

<sup>8</sup> Wilson (2000, p. 49 apud DUARTE, 2012, p. 77) define comportamento informacional como a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, incluindo tanto a busca de informação ativa (o sujeito empreende uma busca proposital para suprir uma necessidade informacional) quanto passiva (o encontro acidental com a informação que supra a necessidade do sujeito), e também o uso da informação.

- Final da década de 1940 - Os estudos de usuários tinham como finalidade **agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas**. Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
- 1950 - Intensificam-se os estudos acerca do **uso da informação entre grupos específicos de usuários**, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
- 1960 - Os estudos de usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
- 1970 - Os estudos de usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o **usuário e a satisfação de suas necessidades de informação**, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
- 1980 - Os estudos estão voltados à **avaliação de satisfação e desempenho**.
- 1990 - Os estudos estão voltados ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam/buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaço de trabalho e vida diária.
- 1ª Década do Século XXI - Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional, quanto para a **avaliação de satisfação e desempenho**, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social da TIC. (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 100, grifo do autor).

A literatura corrente afirma que o foco dos estudos de usuários está relacionado ao comportamento informacional e à avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas. No entanto, os estudos de usuários ainda não são ferramentas essenciais de planejamento bibliotecário ou, quando são realizados, não são utilizados os métodos de avaliação qualitativa (que é tendência a partir da década de 1980). Por exemplo, é o que afirma Carvalho (2008, p. 93), em sua dissertação de mestrado, que realizou uma pesquisa nas bibliotecas universitárias brasileiras sobre as principais técnicas utilizadas na realização de estudos de usuários. A autora observou que de seu universo de pesquisa (63 bibliotecas universitárias) “quatro das bibliotecas declararam não realizar estudos de usuários. Nas bibliotecas que realizavam os estudos de usuários, as técnicas mais utilizadas foram: a caixa de sugestões (75%), o questionário (68%) e o *e-mail* (64%)”. Observa-se que, quando os bibliotecários realizam estudos de usuários nas bibliotecas, utilizam dados quantitativos, como mostra a pesquisa de Carvalho (2008), em que 68% das bibliotecas analisadas responderam que usam o questionário como método de pesquisa. “Com



isso, a profissão do bibliotecário fica condicionada pelo paradigma da medição, da quantificação das mais variadas grandezas nas bibliotecas, e o conseqüente menosprezo à qualidade” (LEITÃO, 2005, p. 43).

Dias e Pires (2004, p. 13) afirmam que há inúmeros motivos para a realização de estudo de usuários, dos quais destacam:

O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;  
 Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;  
 Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;  
 Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);  
 Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;  
 Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material. (DIAS; PIRES, 2004, p. 13).

No processo de realização de estudos de usuários, primeiramente é necessário definir que tipo de pesquisa será realizada: coleta de dados quantitativos e/ou qualitativos. Nos estudos de usuários realizados em bibliotecas, os instrumentos de coleta de dados mais comumente utilizados, de acordo com Baptista e Cunha (2007), são: aplicação de questionário<sup>9</sup>, entrevista<sup>10</sup>, observação<sup>11</sup> e análise de conteúdo<sup>12</sup>. Destaca-se em pesquisas quantitativas a utilização de questionários e nas qualitativas o método de entrevistas e observação.

Os estudos de usuários são distinguidos em duas abordagens: tradicional e alternativa. A abordagem tradicional está relacionada aos estudos dirigidos ao sistema de informação, ou seja, são pesquisas em que se busca conhecer que materiais são utilizados pelos usuários para obter informação e quais as áreas do conhecimento lhes interessam. Por sua vez, a abordagem alternativa são os estudos realizados na tentativa de identificar o comportamento dos usuários na busca da informação.

<sup>9</sup> É um dos métodos mais utilizados. Consiste numa lista de questões formuladas pelo pesquisador a serem respondidas pelos sujeitos pesquisados. A ausência do pesquisador no momento do preenchimento das questões implica um maior cuidado na formulação dessas questões. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 177).

<sup>10</sup> É o segundo método mais utilizado. O entrevistador dialoga com o entrevistado.

<sup>11</sup> É um método pelo qual o pesquisador capta a realidade que se pretende analisar. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.180).

<sup>12</sup> É usada para determinar a ênfase relativa ou a frequência de vários fenômenos da comunicação. Ela busca uma situação já definida *a priori*, utiliza um texto para demonstrar esta existência do embasamento teórico da situação analisada. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 181).

Os estudos de usuários realizados em bibliotecas universitárias devem fazer parte das atividades realizadas pelo bibliotecário. Oliveira (2008, p. 25) frisa que “não basta, compilar dados estatísticos, muito menos mensurar as relações subjetivas dos usuários com as unidades de informação, se os resultados não forem fontes de estudos, análises e reflexões nas organizações”. A avaliação contínua de qualquer sistema de informação influencia, positivamente, no planejamento e na execução das atividades administrativas e educacionais, além de contribuir para o uso mais efetivo dos sistemas por parte da comunidade usuária.

## **2.1 Os estudos de usuários e o fazer biblioteconômico**

No desempenho de suas funções, espera-se que o profissional da informação que atua em bibliotecas universitárias, cujo público em especial é a comunidade acadêmica com suas especificidades e necessidades informacionais, determine-se a produzir mecanismos e processos de atualização e capacitação, os quais consistem desde aqueles referentes aos contatos pessoais mais simples àqueles que envolvam técnicas de relacionamento interpessoal.

O perfil do bibliotecário, segundo Lima e Silva (2007, p. 05) “deve incluir possibilidades de integração, melhora contínua, aprendizado constante, flexibilidade às variações do mercado e às necessidades do usuário, aspectos que podem ser possibilitados pela aprendizagem continuada”. Em especial, que esteja dentro do tempo da informação como meio de estar contextualizado. Valentim (2002 apud RUBI; EUCLIDES e SANTOS, 2006, p. 80) afirma que o “bibliotecário deve apresentar um perfil pró-ativo, ser atuante e preocupado com a democratização da informação e com a recepção de seu leitor, o que contribuirá para uma imagem positiva e relevante a respeito de sua profissão na sociedade”.

Atualmente, exige-se que o bibliotecário tenha uma postura diferente daquela apresentada nas décadas passadas, em que vigiava as coleções de manuscritos, de livros e de outros impressos, ou seja, era um “guardião de livros”. É relevante que o profissional bibliotecário saiba usar os conhecimentos, as ferramentas à sua disposição e saiba relacionar-se, interagir com seu público e suas questões profissionais; deve-se acima de tudo afastar-se do rótulo pejorativo como guarda livros.

Lima e Silva (2007, p. 6) sobre o perfil do bibliotecário declaram que “de um modo geral e, em especial, aqueles que desempenham suas funções em bibliotecas universitárias têm mudado nessas últimas décadas em decorrência das tecnologias de informação e comunicação que têm auxiliado a sua atuação.” As infinitas possibilidades

tecnológicas (com a amplitude de informações que trazem em si) devem estar à disposição do bibliotecário e não devem tornar-se elementos vãos. Carvalho (2008, p. 14) afirma que:

Com a explosão informacional ampliada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), com o número ilimitado de fontes de informação e a falta de competência dos usuários da informação criou inúmeras barreiras de acesso à informação perante as novas ferramentas de acesso disponíveis.

Sendo assim, cabe ao profissional da informação estabelecer critérios e alternativas eficazes de busca (quando ele mesmo pesquisa) ou na construção de bases de dados. Espera-se que o profissional bibliotecário seja atuante, mas que essa atuação envolva necessariamente interação, uma vez que o público deve ser instruído, como forma de aperfeiçoar a prestação de serviços biblioteconômicos. Deste modo, de acordo com Coelho (2010, p. 2):

A mudança de foco da organização do acervo para o atendimento às necessidades do usuário exigiu que aquele profissional que organizava os livros na estante, mantendo a ordem, o silêncio e proibindo o acesso dos usuários, se adequasse aos novos suportes e meios de divulgação da informação.

Além disso, é evidente que a mediação da informação permitirá não somente que o profissional bibliotecário exponha suas técnicas como também ouça o usuário e busque compreender e atender suas expectativas e/ou necessidades. Assim, cada vez mais demandam-se novas atitudes em relação ao seu papel de disseminador da informação.

Assim, podemos observar que o bibliotecário da atualidade, deve ser dinâmico, pró-ativo e com domínio das novas tecnologias da informação e comunicação. A rápida mudança que vem ocorrendo no meio social produz uma grande quantidade de informação, fazendo-se necessário que o bibliotecário seja o mediador, transformando a biblioteca universitária em ambiente estimulador, proporcionando movimentos de trocas de experiências. Teixeira e Farias Filho (2008, p. 7) afirmam que “o profissional da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação deve ter total domínio sobre essas ferramentas para assegurar um trabalho de qualidade e excelência, buscando sempre a satisfação do usuário, pois dependerá dele a avaliação dos seus serviços”. A satisfação dos usuários contribui para seu sucesso profissional.

Refletindo sobre a importância da avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias, e conseqüentemente por seus bibliotecários, devemos “tener en cuenta que la eficacia y eficiencia de una gestión está [sic] directamente asociada al uso de los

resultados de la evaluación de sus servicios.” (LUBISCO, 2007, p. 47). Além de obter subsídios concretos, “os estudos de usuários se constituem em ser no mínimo instrumentos do planejamento bibliotecário, uma vez que se justificam fortemente pelo estudo aprofundado e extensivo da comunidade a ser servida.” (SANTIAGO, 2010, p. 31).

Na visão de Duarte (2012, p. 73), para ser um bom profissional da informação, o bibliotecário deve “conhecer o usuário de sua instituição não apenas através das impressões do contato cotidiano, mas a partir de estudos sistemáticos e cientificamente fundamentados, se quiser realmente oferecer um serviço centrado no usuário.” Ou seja, o bibliotecário deve, sempre que possível, realizar pesquisas para conhecer as necessidades de seus usuários como também sua satisfação em relação aos serviços prestados pela biblioteca.

Malo de Molina (2005 *apud* LUBISCO, 2007, p. 47 tradução nossa) afirma que a avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas, além de medir o grau de satisfação dos usuários, apresenta outras vantagens, tais como:

- Revela a evolução de um serviço;
- Os resultados servem para justificar os investimentos feitos;
- Assegura o direito de os usuários “exercerem certo controle de qualidade” e conhecerem os resultados;
- Frente à importância da informação no mundo contemporâneo, exige-se das bibliotecas mais qualidade na prestação de serviços;
- Os dados de avaliação do setor bibliotecário em seu conjunto permitem ao usuário escolher o serviço que oferece melhores respostas a suas demandas;
- Além disso, esses mesmos dados permitem planejar melhor o futuro,

considerando as mudanças permanentes provocadas pelas tecnologias de informação e comunicação. Deste modo é que autores trabalham temas sobre o perfil e função do profissional bibliotecário, talvez na expectativa de atingir os mais interessados e desencadear a necessária preocupação com aqueles que se constituirão em profissionais bibliotecários na Sociedade de Informação.

Nas palavras de Araújo e Dias (2008, p. 121) “o profissional bibliotecário da sociedade de informação ainda não existe. Ele será construído por nós bibliotecários, que estamos convivendo com esta era de transição e de mudanças radicais, através de ações criativas e proativas”.

Não há assim como isolar o bibliotecário das bibliotecas universitárias no contexto da sociedade de informação. “Atuar profissionalmente nesse contexto exige uma postura de criatividade, de renovação constante e de disposição para enfrentar desafios diários” (ARAÚJO; DIAS, 2008, p. 121). Acredita-se que o bibliotecário está totalmente moldado, pronto e atuando em plena harmonia com o ritmo célere das informações, dos mecanismos de controle, divulgação e acesso que se modificam e se atualizam freneticamente, e em especial num espaço universitário com um público sempre mais conhecedor e inquiridor.

Na próxima página, apresentaremos a seção três: Informação e fontes de informação em saúde: conceitos, características e exemplos

### 3 INFORMAÇÃO E FONTES DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE: conceitos, características e exemplos

A informação, seja ela impressa ou digital, está disponibilizada em uma diversidade de canais formais e informais de comunicação, sendo que as bibliotecas, bem como os profissionais que atuam nessas unidades de informação, têm a preocupação no correto gerenciamento, organização, tratamento e disponibilização desta última para os usuários que a frequentam, através dos serviços meios e fins da área da Biblioteconomia. McGarry (1999, p. 11) expressa que: [...] a informação deve ser ordenada, estruturada ou contida de alguma forma, senão permanecerá amorfa e inutilizável.

Araújo (2001) assinala como fonte de informação “qualquer documento, dado ou registro que forneça aos usuários de bibliotecas ou de serviços de informação, informações que possam ser acessadas para responder a certas necessidades”.

As fontes de informação de uma biblioteca, conforme apresenta Mueller (2000) podem ser primárias, secundárias e terciárias. A autora estabelece a diferença entre essas três tipologias, afirmando que as fontes primárias são aquelas que sofrem a interferência direta do autor e são caracterizadas por serem fragmentadas e dispersas, a exemplo dos artigos científicos, teses e dissertações. Já as fontes secundárias são aquelas que a função de facilitar o uso do conhecimento fragmentado nas fontes primárias, a exemplo dos dicionários, enciclopédias, livros-textos e etc. E por último são apresentadas as fontes terciárias que apresentam a função de guiar o usuário no uso das duas outras fontes mencionadas anteriormente, na qual podemos citar os catálogos coletivos, bibliografias, serviços de indexação e resumos e etc. (MUELLER, 2000).

Em se tratando de informação em saúde, esta última apresenta diversificados tipos de formatos e suportes, sendo que Oliveira e Beraquet (2005, p.2) afirmam que, "em síntese, a informação em saúde é subsídio norteador de todos os aspectos da área da saúde."

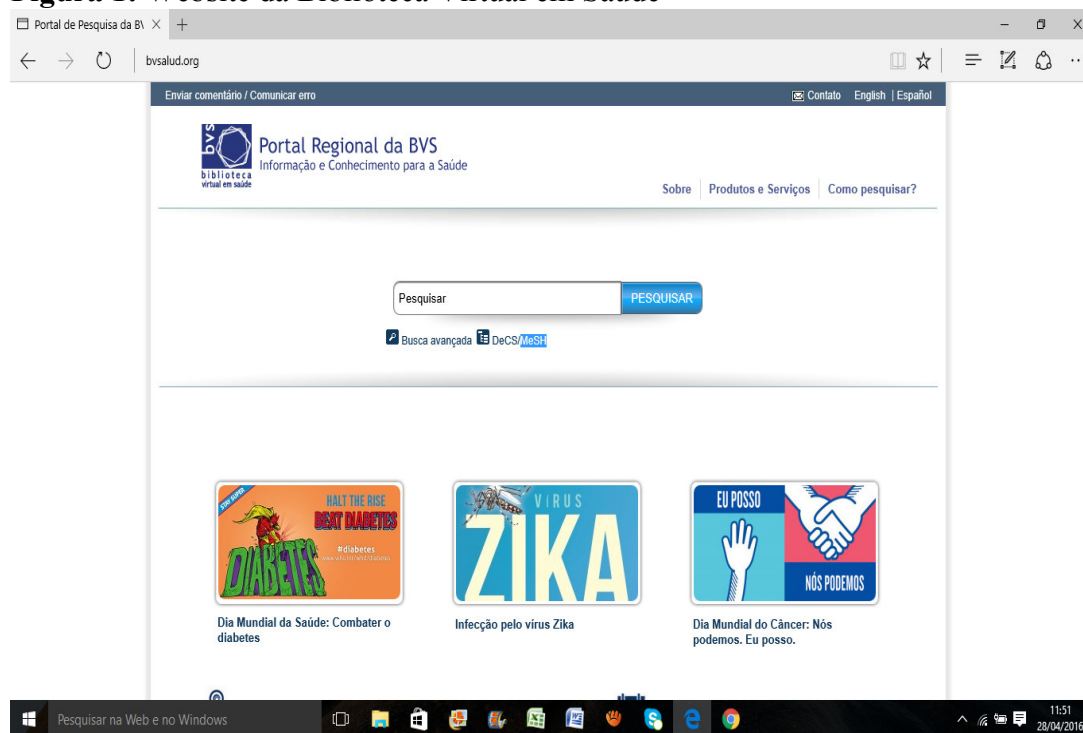
Pawlowski e Almeida (2012, p.2-3) afirmam que:

Na área da saúde podemos destacar diversos tipos de fontes de informação como as bases de dados, periódicos científicos, livros, e outras que são classificadas como entidades, organizações e que são muito utilizadas pelos profissionais da área. Dentre elas estão as bibliotecas especializadas das faculdades de medicina ou outras instituições de ensino ligadas à saúde as quais congregam informações de caráter científico; os serviços de saúde, hospitais, clínicas, centros de saúde que utilizam a informação no exercício de sua atividade; arquivos clínicos onde se conserva as informações relativas aos pacientes.

Entre as fontes de informação em saúde apresentaremos a seguir algumas bem conhecidas, nas quais pesquisadores, profissionais da área da saúde, professores e alunos da área médica podem utilizar para subsidiar o desenvolvimento de pesquisas, na prática profissional, na elaboração de trabalhos acadêmicos, entre outros. Uma delas é a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) disponibilizada pela pelo Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, mais conhecido como BIREME.

- Biblioteca Virtual em Saúde (BVS)<sup>13</sup>: trata-se de uma excelente fonte de informação em saúde, no qual visa atender as necessidades de informação técnico-científica de profissionais, pesquisadores e estudantes da área de Ciências da Saúde. A seguir visualizamos a página da BIREME:

**Figura 1:** Website da Biblioteca Virtual em Saúde



**Fonte:** <http://bvsalud.org/>

De acordo Bueno e Blattmann (2005, p.9):

No Brasil a BIREME - <http://www.bvs.br/bvs/bireme/homepage.htm> tem desenvolvido liderança nacional e na América Latina e no Caribe quanto à organização, disponibilização e recuperação da informação na área de ciências da saúde. Entre os esforços reconhecidos está a Biblioteca Virtual em Ciências da Saúde – ( <http://www.bvs.br/> ) que facilita o acesso e o uso da informação. Também oferece treinamento, cursos e capacitação de pessoas envolvidas nessa área.

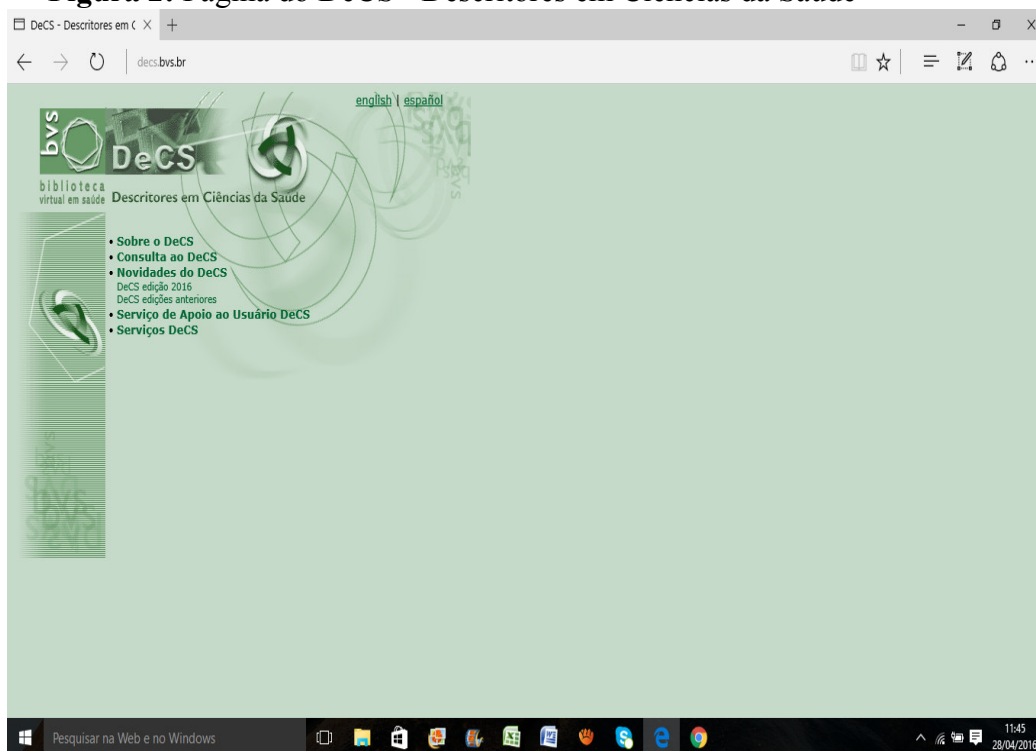
<sup>13</sup> <http://www.bireme.br/php/index.php>

A BVS ainda disponibiliza em seu sítio, outras fontes de informação, dando como exemplo as bases de dados da área da saúde: MEDLINE, LILACS, IBECs, a Biblioteca Cochrane, entre outras. Na página da BVS também podemos encontrar campanhas promovidas pela instituição como o Dia Mundial da Saúde, no qual visa combater uma das doenças crônicas mais comuns no dia de hoje, a diabetes, Dia Mundial do Câncer, visando a prevenção da doença e informações sobre o Zika vírus, que atualmente representa um dos mais novos problemas de saúde pública.

É válido ressaltar que a informação no âmbito da saúde requer atenção, principalmente no que se refere à saúde pública e à relação da disseminação de informação especializada de doenças epidemiológicas, doenças sexualmente transmissíveis, entre outras. Essas informações podem servir de instrumento de prevenção contra doenças graves e simplórias. Considerada também como fator dos direitos humanos, a informação na saúde ajuda a promover o conhecimento dos pesquisadores e profissionais da área da saúde, dos pacientes e da população, sendo que a BVS apresenta importância imperiosa nesse contexto.

A BVS apresenta também o DeCS - Descritores em Ciência da Saúde, no qual se configura como um vocabulário estruturado, dinâmico e trilingue, onde o pesquisador e outros profissionais e interessados podem ter acesso a terminologia da área da Saúde. A seguir visualizamos a página do DeCS:

**Figura 2:** Página do DeCS - Descritores em Ciências da Saúde



**Fonte:** <http://decs.bvs.br/>

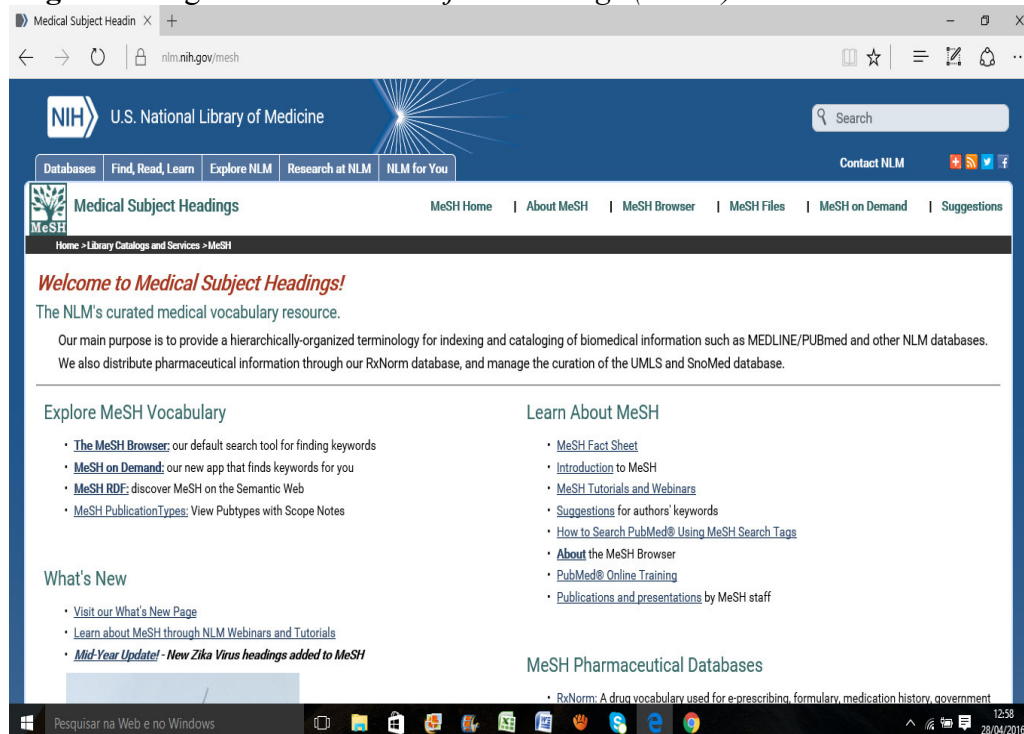


No site da BVS temos acesso ao catálogo coletivo de revistas, diretórios, ao Portal de Evidências, ao LIS - Localizador de Informação em Saúde, repositórios, notícias da área da saúde, bem como acesso as redes sociais como Facebook, Twitter e Youtube, onde vários conteúdos da área são disponibilizados aos usuários, facilitando a interação e compartilhamento de informação.

O *Scielo (Scientific Eletronic Library Online)*<sup>14</sup> é considerado uma importante fonte de informação para diferentes áreas do conhecimento, pois disponibiliza artigos de periódicos de revistas brasileiras, sendo que para ter acesso, basta ter conexão com a internet. No *Scielo* encontramos também periódicos da área da saúde, dando como exemplo: Cadernos de Saúde Pública, Jornal de Pediatria, Revista Brasileira de Enfermagem, Saúde em Debate, Revista de Odontologia da UNESP (Universidade Estadual Paulista), entre outras.

A *National Library of Medicine (NLM)*<sup>15</sup> disponibiliza para os seus usuários, além do acervo físico, o *Medical Subject Headings (MeSH)*, que é vocabulário controlado da área da saúde, materiais em suporte multimídia, coleções digitais com livros, periódicos, boletins técnicos da área médica e outras bases de dados.

**Figura 3:** Página do *Medical Subject Headings (MeSH)*



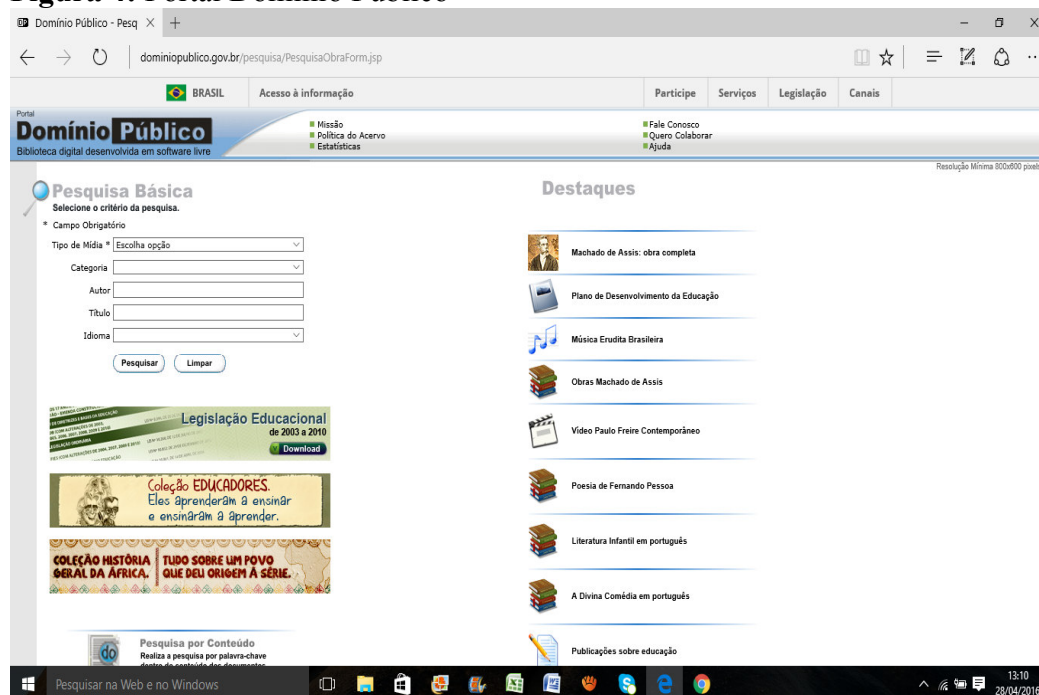
**Fonte:** <https://www.nlm.nih.gov/mesh/>

<sup>14</sup> [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_subject&lng=pt&nrm=iso#subj3](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_subject&lng=pt&nrm=iso#subj3)

<sup>15</sup> <http://www.nlm.nih.gov/>

Além das fontes citadas acima, temos no Brasil, bibliotecas de importância imperiosa para a pesquisa na área da saúde, nas quais fornecem apoio para instituições de ensino e pesquisa dentro do contexto nacional, a exemplo das Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP), Bibliotecas da Rede FIOCRUZ e a Biblioteca Universitária de Saúde - BUS - Prof Álvaro Rubim de Pinho da Universidade Federal da Bahia (UFBA), entre outras. Cabe lembrar que existem ainda as bibliotecas digitais de teses e dissertações das universidades que disponibilizam os trabalhos acadêmicos a níveis de pós-graduação *stricto sensu*, bem como o Portal Domínio Público<sup>16</sup> e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)<sup>17</sup>, vinculada ao Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, conforme podemos visualizar os respectivos websites desses últimos a seguir:

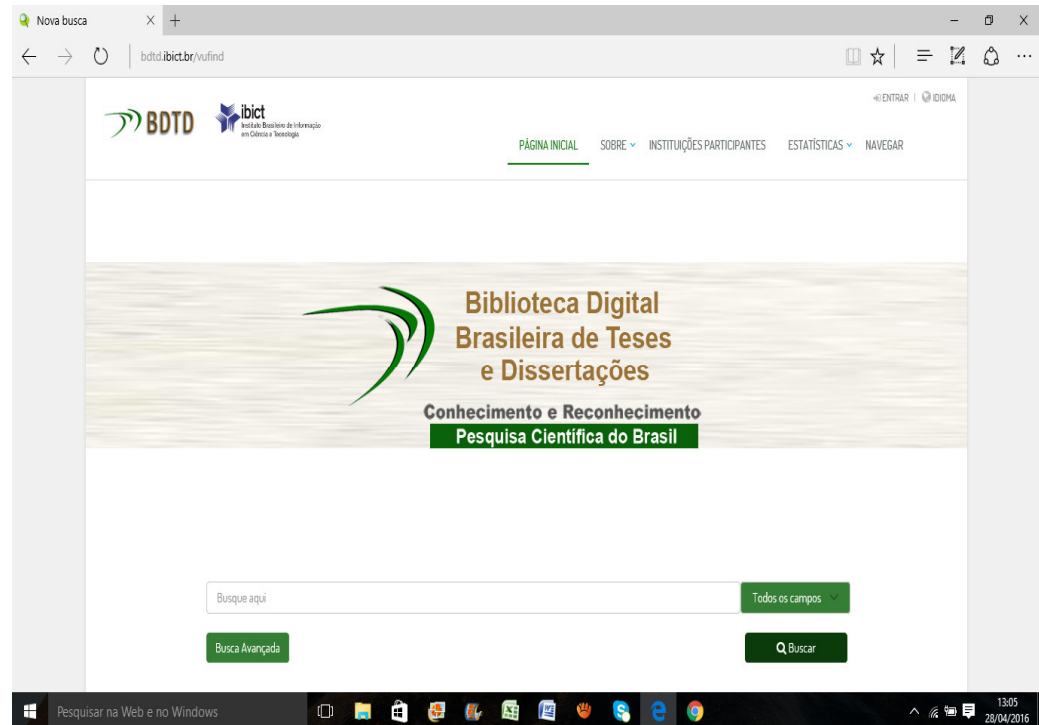
**Figura 4: Portal Domínio Público**



Fonte: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp>

<sup>16</sup> <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp>

<sup>17</sup> <http://bdtd.ibict.br/>



**Figura 5:** Website da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)

A seguir apresentaremos a seção quatro: A importância da avaliação de produtos e serviços de informação na biblioteca universitária e as pesquisas neste contexto.

#### **4 A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS PESQUISAS SOBRE ESTA TEMÁTICA**

A avaliação de produtos e serviços em bibliotecas universitárias deve ser feita para obtenção de subsídios que solucionem problemas e/ou que as leve a tomar decisões que trarão melhores resultados para a unidade de informação. Um dicionário comum define avaliação como “o ato de medir ou atribuir valor”, porém, de acordo com Lancaster (2004), a avaliação é um ramo da pesquisa que utiliza o “‘método científico’ para determinar a qualidade do desempenho de um programa. A avaliação reúne dados necessários para determinar quais dentre várias estratégias alternativas parecem ter mais probabilidade de obter um resultado almejado”. Para Dias e Pires (2004, p. 32):

A avaliação de um serviço é um processo mediante o qual colhe-se e interpreta-se, formal e sistematicamente, a informação pertinente sobre suas atividades, permitindo produzir juízos de valor a partir dessas informações e tomar decisões condizentes para manter, projetar, reformar ou eliminar partes das atividades ou sua totalidade, quando for o caso.

Avaliar um sistema de informação é mais do que fazer a contagem de seus títulos e volumes, deve ser uma técnica que auxilie o bibliotecário a atingir as metas institucionais e a alcançar a eficácia e a eficiência dos produtos e serviços disponibilizados aos usuários. “As unidades de informação têm que possuir um serviço de qualidade que seja rápido, eficaz e com o menor risco de erros, de forma a não causar ao usuário perda desnecessária de tempo” (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO e BARROS, 2005, p. 236). Por isso, Lancaster (2004, p. 14) alerta que “a avaliação de um serviço de informação será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho”.

Existem várias finalidades para os gestores de bibliotecas realizarem avaliação de seus produtos e serviços, que de acordo com Lancaster (2004) servem: para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento; comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços; justificar sua existência; identificar as possíveis causas de mau uso ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro. Ou seja, a avaliação tem como objetivo produzir informações que possibilitem melhorar a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos usuários. De acordo com Nascimento; Trompieri Filho e Barros (2005, p. 237) se um “serviço prestado agrada e atende às necessidades do

usuário, então ele possui qualidade, mas se o serviço for inferior ao esperado, não atingindo as expectativas, ocorrerá a insatisfação e o usuário classificará como negativo [...]”.

A avaliação de produtos e serviços produz diversos benefícios para a biblioteca, por exemplo, se consideramos os custos, a eficácia e os benefícios da avaliação. Os custos estão relacionados ao valor monetário; a eficácia se relaciona com os produtos; e o critério geral de eficácia é a proporção de demandas de usuários que são satisfeitas. Os benefícios do sistema são realmente os resultados desejados (LANCASTER, 2004). Para Maciel e Mendonça (2000 apud BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p. 116), através da avaliação podem-se tomar algumas decisões benéficas, tais como:

- Alterar fluxos e rotinas de trabalho que não estejam mostrando-se eficazes;
- Propor mudanças na estrutura organizacional, se esta não estiver compatível com os resultados que se pretende alcançar;
- Alterar planos, programas ou projetos, quando mudanças de políticas, estratégias ou ações fizerem-se necessárias;
- Avaliar a adequação dos recursos materiais, humanos e orçamentários durante o andamento das ações planejadas, propondo alterações;
- Alterar e reajustar objetivos e metas.

Para que a biblioteca possa oferecer serviços de qualidade aos usuários é necessário que ela realize avaliação periódica dos serviços que são oferecidos à comunidade usuária. Assim, a partir dos dados coletados, a biblioteca deve programar “ações que garantam a melhoria contínua, visando manter, não somente a relação custo-benefício positiva no desenrolar dos processos da organização, mas, principalmente, a satisfação e a fidelidade dos clientes” (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p. 119).

Em relação aos insumos, produtos e resultados da biblioteca universitária, Lancaster (2004, p. 3) afirma que “os insumos são tangíveis e facilmente quantificáveis”, entretanto “podem apenas ser avaliados em função do papel que representam na obtenção dos produtos desejados”. Por exemplo, a avaliação do acervo da biblioteca (insumo) deve ser relacionada às finalidades, a satisfação das demandas e necessidades dos usuários. Lancaster (2004) faz uma alerta acerca da avaliação realizada em bibliotecas:

Se as atividades de avaliação se preocuparem apenas com as demandas (isto é, necessidades expressas) dos presentes usuários e não estudarem as necessidades que se acham por trás dessas demandas, ou se ignorarem as necessidades latentes que não se convertem em demandas, bem como as necessidades potenciais dos atuais não-usuários, existirá o perigo de se criar uma situação que se auto-perpetua. Isto é, a biblioteca está constantemente melhorando sua capacidade de responder ao tipo de demanda presente, e, ao

fazer isso, talvez esteja reduzindo sua capacidade de atrair para os recursos disponíveis novos usuários ou novos usos.

Apresentaremos a seguir, algumas pesquisas relacionadas com a avaliação de produtos e/ou serviços em bibliotecas universitárias brasileiras, assim como pesquisas dentro do âmbito da área da saúde.

Cid et al (2012) em artigo denominado “A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca: subsídio informacional para aprimorar sua qualidade<sup>18</sup>” apresentam resultados de uma pesquisa realizada com o objetivo de se conhecer a visão dos usuários em relação à importância e a satisfação com os serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Através da aplicação de questionários, 577 usuários foram indagados sobre a importância e a satisfação em relação aos serviços de informação, dos quais destacamos: consulta livre ao acervo; empréstimo domiciliar; catálogo *on-line*, sistema de auto-atendimento; levantamentos bibliográficos automatizados; treinamento, capacitação e orientação sobre o uso da Biblioteca; Uso do COMUT; elaboração de ficha catalográfica; apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos; acervo digitalizado, dentre outros. Os resultados da pesquisa mostram que os usuários estão satisfeitos com a maioria dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, nos quais os níveis de satisfação dos usuários variam entre 59% e 92%, em relação à capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca e empréstimo domiciliar, respectivamente. Dentre os motivos que causaram insatisfação, os autores destacam os seguintes: quantidade insuficiente de equipamentos de informática, instabilidade da rede, falta de divulgação dos serviços e quantidade insuficiente de livros. Ao final, os autores elencam sugestões das possíveis soluções para os serviços que não tiveram boa avaliação.

Baptista e Leonardt (2011) em um artigo intitulado “A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária<sup>19</sup>” apresentam o resultado de uma pesquisa de satisfação feita com os usuários da Biblioteca Central da Universidade Caxias do Sul. Escolhidos aleatoriamente, 100 (cem) usuários responderam ao questionário. A pesquisa qualitativa teve como objetivo levantar a percepção dos usuários em relação à qualidade percebida nos serviços oferecidos pela Biblioteca. O resultado da pesquisa demonstra que a grande maioria dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Caxias do

<sup>18</sup> CID, Nadsa Araújo et al. **A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca: subsídio informacional para aprimorar sua qualidade.** Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RMD.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

<sup>19</sup> BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele PolettoLesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, jan./jun. 2011.

Sul está satisfeita com toda a estrutura, incluindo atendimento, dependências e acervo, e com a adequação do espaço físico, item que recebeu o maior percentual de satisfação: 72%. Por outro lado, a divulgação de informações sobre a Biblioteca teve o maior índice de insatisfação, com 31%. Além disso, as autoras observaram que muitos dos usuários entrevistados desconheciam vários serviços oferecidos pela biblioteca, tais como o acervo de referência, de videoteca, de revistas e jornais e as salas de multimeios.

Travassos; Vale e Lira (2011) em artigo titulado “Uma análise da satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Setor Norte da Universidade Federal do Amazonas<sup>20</sup>” relatam o resultado de uma pesquisa realizada com os discentes do curso de Biblioteconomia do 5º e 7º períodos, na Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Com o objetivo levantar o nível de satisfação desses usuários, foram aplicados 47 questionários de uma população de 235 estudantes. Através da análise de dados, as autoras constataram que há um alto grau de insatisfação dos entrevistados em relação a vários aspectos, tais como: espaço (inadequado), quantidade de equipamentos, número de funcionários (reduzido), depredação e insegurança do acervo e também sua quantidade e qualidade.

Santos (2011) em sua monografia de conclusão do curso de Especialização em Gestão Universitária, denominada “A qualidade no atendimento prestado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC: foco no serviço de circulação de materiais<sup>21</sup>” avaliou o serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. O trabalho teve como objetivo investigar a opinião da comunidade usuária sobre a qualidade do atendimento e analisar a biblioteca universitária, seus serviços, seus usuários e o fluxo informacional existente na organização em que está inserida, a universidade. A pesquisa de caráter quantitativa/qualitativa utilizou a técnica de observação e aplicação de questionário para 337 usuários. Os resultados apontaram que o serviço de circulação de materiais satisfaz em parte a seus usuários; ainda necessita melhorar, principalmente quanto à atualização de seu acervo e organização da biblioteca.

Costa (2009) em seu trabalho monográfico para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia produziu seu trabalho intitulado de “Estudo de usuário na Biblioteca Ângela

---

<sup>20</sup> TRAVASSOS, Maria Clara da Costa; VALE, Milene Miguel do; LIRA, Raquel Alexandre de. **Uma análise da satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Setor Norte da Universidade Federal do Amazonas**. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/551/272>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

<sup>21</sup> SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **A qualidade no atendimento prestado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC: foco no serviço de circulação de materiais**. 2011. 60 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária)-Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – Unifor-MG<sup>22</sup>”, através de um estudo de caso e aplicação de questionário direcionado a 96 usuários reais da biblioteca, a pesquisa teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos usuários, identificar os produtos e os serviços da biblioteca e enfatizar a importância do serviço de referência para a satisfação das necessidades informacionais. A autora considera que para atender de forma ampla as necessidades de seus usuários, a biblioteca Ângela Vaz Leão deve implantar técnicas visando uma melhor qualidade na prestação de serviços. Além disso, deve pensar em novas estratégias de divulgação dos seus produtos e serviços, pois os resultados da pesquisa mostraram que grande parte dos usuários desconhece os serviços oferecidos pela biblioteca. Além disso, há uma necessidade de se reforçar os treinamentos no quesito busca da informação, pois, a porcentagem dos insatisfeitos é alta.

Soares (2006) em sua monografia de conclusão do curso de Especialização em Gestão Universitária, denominada “Avaliação dos serviços prestados aos usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará<sup>23</sup>” realizou uma pesquisa com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, em particular da Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT). Através do modelo modificado da escala SERVQUAL de Parasuraman, técnica de pesquisa qualitativa denominada grupo de foco, foi aplicado um questionário para 100 usuários da Biblioteca, no qual avaliavam sobre a Qualidade Desejada (QD) e Qualidade Encontrada (QE). Os resultados mostram que os usuários estão satisfeitos com a maioria dos serviços oferecidos, exceto em relação às instalações físicas, quantidade de funcionários, números de equipamentos para consulta e acervo no que diz respeito à quantidade e atualização.

Silva e Souza (2004) em artigo intitulado “Pesquisa de usuário: um instrumento em busca da qualidade no ambiente da biblioteca<sup>24</sup>” discorre sobre o resultado de uma pesquisa que objetivou identificar o nível de conhecimento do usuário em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN e envolveu também a avaliação do grau

---

<sup>22</sup> COSTA, Jussara Oliveira da. **Estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – Unifor-MG**. 2009. 54 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia)-Centro Universitário de Formiga, MG, Formiga, 2009.

<sup>23</sup> SOARES, Ada Aparecida. **Avaliação dos serviços prestados aos usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**. 2006. 68 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária)-Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2006.

<sup>24</sup> SILVA, Maria de Lourdes Teixeira; SOUZA, Ana Maria da Silva. Pesquisa de usuário: um instrumento em busca da qualidade no ambiente da biblioteca. **Anais do XIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**. Natal, outubro de 2004. Disponível em: <<http://www.unirn.edu.br/2013/pdf/congressos/pesquisadeusuario-ambientedabiblioteca.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2016.



de satisfação da comunidade no que se refere ao acervo bibliográfico, atendimento, ambiente físico, suporte tecnológico, entre outros. Através de pesquisa do tipo descritiva – quantitativa foram entrevistados 264 usuários. Os resultados do estudo apontaram positivamente para as questões referentes à atualização do acervo bibliográfico e atendimento, permitindo, assim não somente traçar diretrizes reais, que contribuam para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca à comunidade acadêmica, como também monitorar e corrigir eventuais desníveis em relação à qualidade.

No trabalho desenvolvido por Targino (2009), a autora teve como objetivo discutir a informação em saúde como elemento fundamental no processo de tomada de decisões no âmbito das políticas públicas, visando elevar a qualidade de vida das nações. Como resultados, são apresentadas sugestões, sobretudo, com vistas à popularização dessas informações.

Lopes (2006) em sua tese de doutorado, propõe critérios de qualidade para avaliação da informação e saúde recuperada nos sites brasileiros da *World Wide Web*. Como resultados, foi elaborada uma proposta com os critérios e indicadores de qualidade da informação em saúde na Web, sendo recomendada a criação de um selo de qualidade para páginas brasileiras na Web que pode ser desenvolvido e aplicado pelo órgão responsável pelo programa Sociedade da Informação, com o apoio de órgãos reguladores nacionais na área de Saúde.

Pawlowski e Almeida (2012) apresentam as fontes de informações que são de grande utilidade para o profissional da saúde tanto para a prática clínica, quanto para estudos científicos. Descrevem alguns recursos mais importantes que permitem elucidar as características funcionais destas fontes, abordando também questões relacionadas as buscas informacionais e as várias acepções referentes ao processo de avaliação da qualidade da informação na área médica. E como resultados, ressaltam a importância deste estudo para a área de Ciência da Informação na medida em que fornece subsídios para que as unidades de informação vinculadas em geral a área médica, possam colaborar com maior eficiência no processo de acesso à informação.

Guimarães (2007) identificou o perfil dos usuários reais e potenciais da Biblioteca do Ministério da Saúde (MS), e verificou que grande parte dos servidores do MS possui fluência em espanhol, utiliza principalmente a Internet e sites no processo de busca por informações, utiliza a Biblioteca Virtual em Saúde com maior frequência em relação a outros serviços prestados pela Biblioteca do Ministério e estão satisfeitos com a referida Biblioteca.

Bueno e Blattmann (2005) discutem a importância do acesso e uso de fontes de informação on-line no contexto da área de ciências da saúde, bem como apresentam a gestão da informação quanto aos procedimentos adotados em um centro de informação na área médica referente à descrição das atividades e ações desenvolvidas para organização de seu acervo específico. Entre os resultados constatados pelas autoras, essas últimas salientam a importância do trabalho em ambiente de documentação médica, a dinâmica em equipe, a utilização constante de novas tecnologias de informação e comunicação e observação das mudanças e transformações no contexto do cotidiano na área médica especializada em Radiologia e Diagnóstico por Imagem. Ressaltam ainda questões sobre a formação do bibliotecário para estar competitivo e participativo no estabelecimento de políticas de acesso e de uso de fontes de informação on-line.

No trabalho desenvolvido por Pellizzon, Población e Goldenberg (2003) foi destacada a pesquisa na área da saúde, no que concerne a seleção das principais fontes para acesso à literatura científica. As autoras apresentam as principais fontes na área da saúde e assinalam a importância da busca e seleção da informação em saúde, devendo estas serem feitas de forma criteriosa, judiciosa e cuidadosa.

Cé e Pedrazzi (2011) desenvolveram um trabalho sobre estudos de usuários de um arquivo da área da saúde de uma universidade, no qual teve como objetivo demonstrar o perfil e as necessidades dos usuários a partir da pesquisa realizada. E como resultados foi possível planejar ações de difusão de modo a disponibilizar as informações arquivísticas de forma eficiente e eficaz, buscando melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários.

No trabalho desenvolvido por Ciol e Beraquet (2009) as autoras abordam a explosão informacional e os avanços da Medicina que culminaram com a Medicina Baseada em Evidências (MBE), que vem alterando a prática médica rumo ao uso constante da evidência científica atual e contextualizada na decisão clínica. Foi constatado que a MBE pode ampliar o papel do profissional da informação para além da busca de informação, permitindo seu envolvimento com a seleção e avaliação crítica da literatura nos moldes da biblioteconomia clínica, onde o bibliotecário é considerado parte integrante das equipes multidisciplinares de saúde.

No trabalho desenvolvido por Silva (2005) o autor apresenta e discute as atividades do Bibliotecário Médico, ao mesmo tempo em que descreve os principais recursos informacionais existentes para atender a demanda informacional dos profissionais da área da saúde e a aplicação dos resultados levantados pelo bibliotecário para aplicar o uso efetivo da Medicina Baseada em Evidências. Assim como a pesquisa de Ciol e Beraquet (2009), é

apresentado o campo da MBE, sendo um campo da área da saúde onde o profissional da informação pode trabalhar, junto com equipes interdisciplinares, auxiliando no treinamento no que concerne a busca, acesso, uso e avaliação das fontes de informação em saúde.

Andrade *et al* (2003) verificaram como as novas tecnologias para acesso à informação e serviços colocadas à disposição dos docentes da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP/USP) estão sendo por eles utilizadas. Foi constatado que devem ser aprimorados os programas de atualização sobre as fontes eletrônicas disponíveis, de treinamento em bases de dados e de serviços para o corpo docente.

Assim, concluímos o item sobre análises de serviços sobre a temática deste trabalho de conclusão de curso e notamos a importância desta para a área da Biblioteconomia e Documentação, bem como na prática dos profissionais que atuam nas unidades de informação.

Na próxima página apresentaremos a seção cinco: Metodologia.

## 5 METODOLOGIA

A pesquisa se caracteriza como um estudo de caso desenvolvido com usuários da BISAU. Foi aplicado um questionário<sup>25</sup> com perguntas semi-abertas e fechadas, tendo este último um total de 09 questões. Os sujeitos da pesquisa foram 53 usuários - sendo que oito responderam que não utilizam a biblioteca, porém estes últimos responderam as demais questões do questionário. Dessa forma, os dados tabulados e analisados correspondem a 53 usuários que utilizam a biblioteca, número que corresponde a nossa amostra. O questionário foi aplicado no período de novembro e dezembro de 2015.

Os resultados da pesquisa foram tabulados no Microsoft Excel e apresentados através de gráficos e tabelas.

Referente ao estudo de caso, Gil (2010, p.140) afirma que:

[...] Todavia, o estudo de caso é muito frequente na pesquisa social, devido à sua relativa simplicidade e economia, já que pode ser realizado por único investigador, ou por um grupo pequeno e não requer a aplicação de técnicas de massa para coleta de dados, como ocorre nos levantamentos.

Foi utilizada também para fundamentação teórica e coleta dos dados, a pesquisa bibliográfica, sendo que para este procedimento metodológico, foram utilizadas diversas fontes de informação pertencentes à área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, abaixo elencadas:

- Catálogos de bibliotecas para localização de livros, dissertações e teses;
- Bases de dados nacionais e internacionais, textuais e referenciais, tais como *Scielo*, *Lisa*, *Capes*, *Brapi*, *Web of Science*, entre outras;
- Internet (ferramentas de busca).

Antes de iniciar a análise e discussão dos resultados, apresenta-se, a seguir, uma breve caracterização do Campus da Saúde da UFS, bem como da unidade de informação da instituição na qual este está vinculado.

---

<sup>25</sup> APÊNDICE

### 5.1 A Biblioteca de Saúde da UFS (BISAU)<sup>26</sup>

A biblioteca dentro do âmbito universitário deve integrar às suas diretrizes a política educacional e administrativa da instituição na qual está inserida, tendo suas atividades atreladas ao papel que é proposto ao campo de ensino, pesquisa e extensão. Ela deve sempre aperfeiçoar a oferta de produtos e serviços de informação. Esse aperfeiçoamento pode ser realizado através da aquisição, seja por compra, permuta ou doação de material documental (livros, periódicos, obras de referência, material audiovisual e etc.) atualizado e relevante para seus usuários; qualificação do quadro de funcionários da biblioteca através de cursos de capacitação profissional voltados para área de Biblioteconomia e Documentação, bem como investimento em tecnologia e fontes de informações, etc.

As bibliotecas universitárias constituem-se num importante espaço para aquisição de informação e conhecimento; apresentam, dentre os princípios básicos: o auxílio à comunidade acadêmica em estudar com autonomia, planejar, conviver e interagir em grupo, confrontar ideias, prover acesso às fontes confiáveis, desenvolver o pensamento crítico e o “gosto” pelos estudos, dentre outros; prestação de serviços essenciais para o desenvolvimento da comunidade acadêmica, tais como:

[...] empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, disseminação seletiva da informação, orientação ao usuário na recuperação da informação, levantamento bibliográfico, comutação bibliográfica, visita programada, orientação no acesso e uso das bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos, catalogação na fonte, suporte editorial, assessoramento técnico, entre outros (NASCIMENTO, 2012, p. 47).

Diante do exposto, podemos ressaltar que as Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe constituem-se um importante suporte para a tríade ensino, pesquisa e extensão, beneficiando toda a comunidade acadêmica da instituição e como espaços públicos, o acesso a estas unidades de informação é aberto a comunidade externa de usuários para consulta dos produtos e serviços de informação e para estudo e/ou pesquisa.

Segundo documento elaborado por Souza (201?), sobre a História e Memória da UFS, o surgimento das Bibliotecas da UFS está relacionado com a criação dos cursos superiores, no estado de Sergipe, entre os fins da década de 40 e o princípio dos anos 60, no século XX, e, neste sentido, a autora resalta que é possível citar os cursos superiores isolados, a exemplo das Ciências Econômicas, Química, Direito, Filosofia, Serviço Social, e Medicina.

---

<sup>26</sup> Parte das informações foram extraídas da página da BISAU: <<http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html>>.

A BISAU está anexa ao Hospital Universitário (HU) da UFS e ao Campus de Saúde, sendo que Souza (2017, p.3-4) afirma que:

Em 1969, por meio de convênio, os alunos dos cursos de Ciências da Saúde passaram a utilizar as dependências do Hospital de Cirurgia e, assim, faziam parte da Biblioteca Setorial de Medicina (BSM), incorporando ao longo dos anos, os acervos dos cursos de Odontologia (1969) e Enfermagem (1975). Em 2000, foi denominada de Biblioteca da Saúde [BISAU] e funcionava no Hospital Universitário, localizado no campus da Saúde Prof. João Cardoso Nascimento Junior. Com o reconhecimento dos cursos de Fonoaudiologia e Fisioterapia (2009), atende à comunidade acadêmica, além desses cursos, os da Pós Graduação em Saúde.

Trata-se de uma unidade de informação setorial do Sistema de Biblioteca da Universidade Federal de Sergipe, especializada nas áreas de Ciências da Saúde e áreas convergentes a esta última.

Atende alunos de graduação, pós-graduação, docentes, funcionários da UFS e do Hospital Universitário da UFS (HU), sendo que para empréstimo de documentos, é necessário ter um vínculo com a universidade.



**Figura 6:** Imagem da fachada da BISAU extraída do website:

<<http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html>>



**Figura 7:** Imagem do acervo da BISAU extraída do website:  
<<http://bibliotecas.ufs.br/pagina/bisau-808.html>>

A BISAU está localizada no Campus da Saúde Prof. João Cardoso do Nascimento Júnior, na cidade de Aracaju/SE e seu horário de funcionamento é de segunda a quinta das 7:30h às 17:30 horas e as sextas das 07:30 às 16:30. Tem uma equipe de 10 funcionários, sendo dois bibliotecários e tem por estrutura, os seguintes setores:

- Chefia e Processamento técnico: setor responsável pelo tratamento da informação da biblioteca;
- Atendimento ao leitor: oferece suporte ao usuário na consulta aos produtos e serviços de informação;
- Laboratório de Pesquisa / Multimídia: disponibiliza aos usuários o acesso a internet, bem com a diversas bases de dados referenciais da área de Saúde, entre outras;
- Periódicos: disponibiliza aos usuários as publicações periódicas que a biblioteca assina, voltadas em sua maioria para o campo das Ciências da Saúde e áreas interdisciplinares;
- Referência e Reserva: oferece suporte ao usuário no que se refere aos serviços de comutação bibliográfica, disseminação seletiva da informação em saúde, normalização e auxílio na elaboração da catalogação na fonte, reserva de documentos, etc.

A seguir apresentaremos a seção seis: Análise e discussão dos resultados.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentadas as tabelas com as respostas dos 53 usuários da biblioteca da Saúde (BISAU), que formaram o universo da pesquisa (100%). Como já mencionado no capítulo referente à Metodologia, os mesmos foram escolhidos aleatoriamente, adotando-se três critérios básicos: 1) estarem presentes fisicamente na BISAU e aceitarem participar da pesquisa; 2) escolhidos aleatoriamente nas dependências do Complexo Universitário, sem estarem, necessariamente, nas dependências da BICEN e 3) envio do questionário por e-mail e criação de um questionário online através do programa *Adobe Document Cloud*.

**Tabela 1 – Forma de obtenção da informação pelos alunos do campus da saúde para realização de estudos e pesquisas**

	<i>Livros</i>	<i>Internet</i>	<i>Bases de dados</i>	<i>Textos impressos</i>	<i>Em branco</i>	<i>Total de formas utilizadas (4 = 100%)</i>
<i>N1</i>		X				<u>1</u> (25%)
<i>N2</i>		X				<u>1</u> (25%))
<i>N3</i>	X		X			<u>2</u> (50%)
<i>N4</i>		X	X			<u>2</u> (50%)
<i>N5</i>	X	X	X	X		<u>4</u> (100%)
<i>N6</i>	X	X				<u>2</u> (50%)
<i>N7</i>	X	X	X			<u>3</u> (75%)
<i>N8</i>	X	X	X			<u>3</u> (75%)
<i>N9</i>	X					<u>1</u> (25%)
<i>N10</i>			X			<u>1</u> (25%)
<i>N11</i>	X					<u>1</u> (25%)
<i>N12</i>	X	X				<u>2</u> (50%)
<i>N13</i>			X			<u>1</u> (25%)
<i>N14</i>	X	X				<u>2</u> (50%)
<i>N15</i>		X	X			<u>2</u> (50%)
<i>N16</i>	X	X				<u>2</u> (50%))
<i>N17</i>		X				<u>1</u> (25%)
<i>N18</i>		X				<u>1</u> (25%)
<i>N19</i>	X		X	X		<u>3</u> (75%)
<i>N20</i>			X			<u>1</u> (25%)
<i>N21</i>					X	<i>Não respondeu à questão</i>
<i>N22</i>			X			<u>1</u> (25%)
<i>N23</i>	X		X	X		<u>3</u> (75%))
<i>N24</i>		X		X		<u>2</u> (50%)
<i>N25</i>	X		X	X		<u>3</u> (75%)



N26	X					<u>1</u> (25%)
N27		X	X			<u>2</u> (50%)
N28	X	X	X			<u>3</u> (75%)
N29		X	X			<u>2</u> (50%)
N30	X	X	X			<u>3</u> (75%)
N31			X			<u>1</u> (25%)
N32	X			X		<u>2</u> (50%)
N33	X	X				<u>2</u> (50%)
N34	X					<u>1</u> (25%)
N35	X	X		X		<u>3</u> (75%)
N36			X			<u>1</u> (25%)
N37			X			<u>1</u> (25%)
N38	X	X				<u>2</u> (50%)
N39			X			<u>1</u> (25%)
N40				X		<u>1</u> (25%)
N41	X		X			<u>2</u> (50%)
N42	X	X				<u>2</u> (50%)

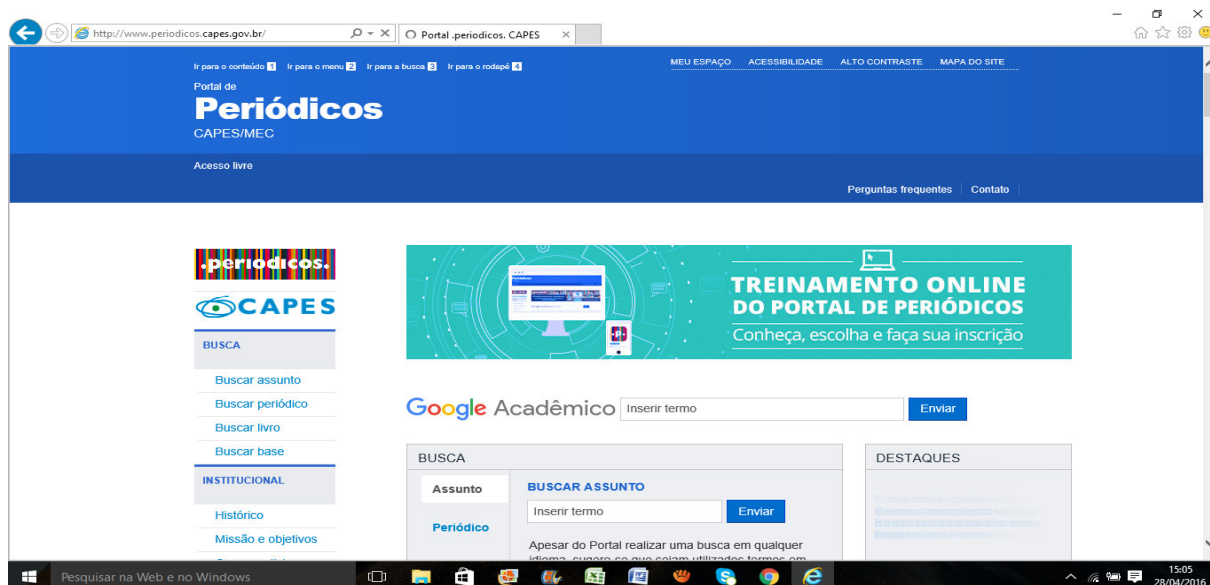
N43	X	X				<u>2</u> (50%)
N44		X				<u>1</u> (25%)
N45	X	X		X		<u>3</u> (75%)
N46	X	X				<u>2</u> (50%)
N47	X	X		X		<u>3</u> (75%)
N48	X	X		X		<u>3</u> (75%)
N49	X	X		X		<u>3</u> (75%)
N50	X			X		<u>2</u> (50%)
N51	X		X	X		<u>3</u> (75%)
N52		X				<u>1</u> (50%)
N53		X				<u>1</u> (50%)
<b>Total (53)</b>	<b>31(58,49%)</b>	<b>31(58,49%)</b>	<b>23(43,40%)</b>	<b>14 (26,41%)</b>	<b>1 (1,89)</b>	

As fontes utilizados pelos alunos de graduação e pós-graduação para obtenção de informações foram: livros, internet, bases de dados e textos impressos. Entende-se por textos impressos: jornais, revistas, monografias impressas, artigos científicos, folhetos informativos, etc.

Na perspectiva de Silveira (2005), são consideradas como fontes de informação:

o conjunto de recursos informacionais contido em suportes e formatos diversificados, incluindo variedade de fornecedores potenciais e reais de informação, entre eles, pessoas, documentos/publicações, organizações ou empresas, bases de dados, redes eletrônicas, listas de discussão, eventos, etc. e que podem auxiliar pessoas em processos de busca de informação visando complementar ou formar conhecimento acerca de um problema sentido ou vivenciado (SILVEIRA, 2005, p. 222).

Pela análise da tabela percebe-se que os suportes de informação de maior uso foram os livros e internet apontados por 31 usuários ambos com a esfera de 58,49%. Esses afirmaram realizar seus estudos tanto na web quanto através do portal de periódicos CAPES através da internet em busca de trabalhos digitalizados no qual compõem-se de artigos científicos, teses e dissertações referente a temática das Ciências da Saúde, disponíveis tanto na web como também na home page da biblioteca, através do portal de periódicos da CAPES. A seguir 23 alunos (43,40%) apontaram a base de dados como forma de obtenção de informação para suas pesquisas e os textos impressos. Os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) foram os últimos classificados, com apenas 14 usuários indicando seu uso, o que representa 26,41% das respostas apresentadas. O usuário N19 afirma que além de utilizar os livros, revistas e o acervo digital, utiliza também o portal de periódicos CAPES com a credencial de usuário e senha para ter o acesso remoto. O usuário N21 não respondeu esta questão.

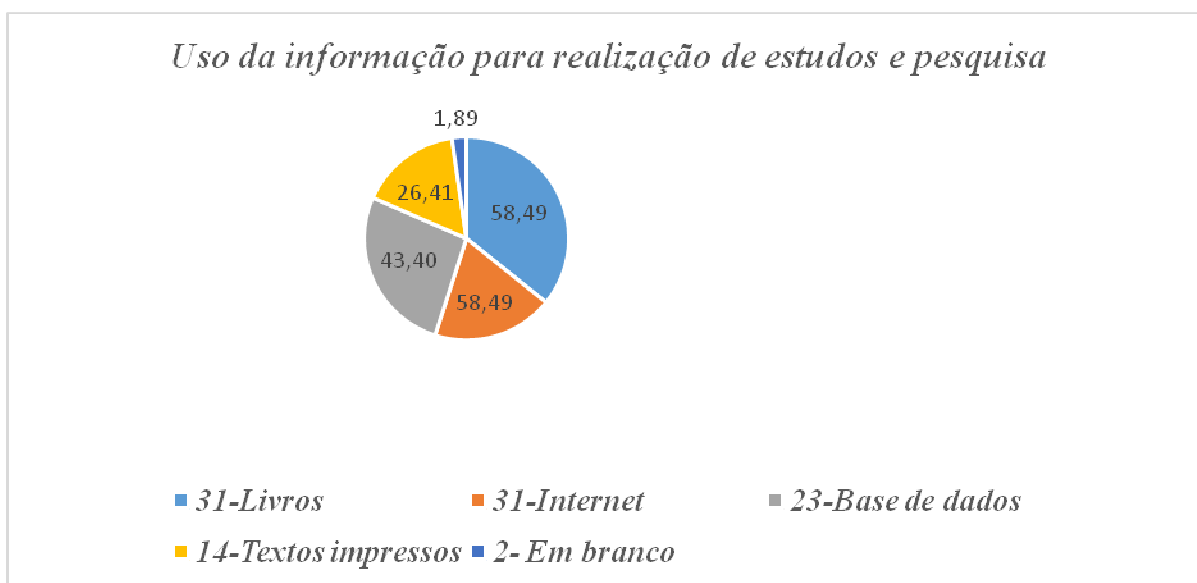


### Figura 8: Portal de Periódicos da CAPES

Considerando-se o total de suportes utilizadas para a obtenção da informação (4 = 100% livros, internet, bases de dados e textos impressos), verifica-se que a maioria dos usuários utilizam apenas 01 (uma) forma de obtenção da informação, conforme identificado por 20 dos sujeitos respondentes (38,46%) seguido de 18 (34,61%) que utilizam duas formas e de 13 (25%) que utilizam pelo menos três formas de suportes para obtenção da informação. Apenas um usuário (1,92%) utiliza as 4 (quatro) formas de busca de informação.

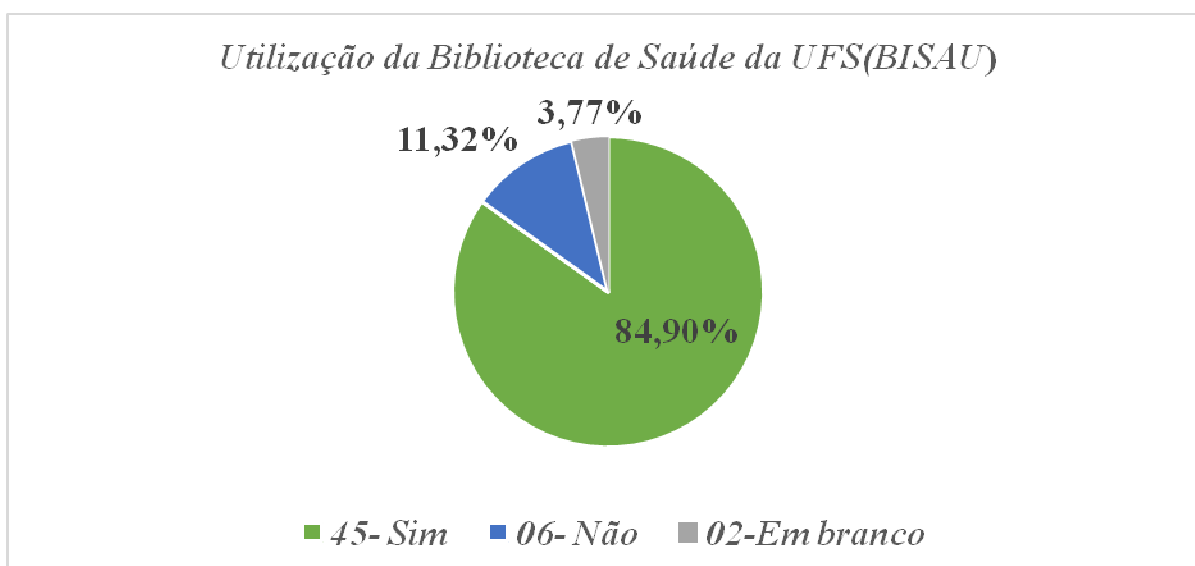
De uma forma geral, percebe-se que os usuários têm a predileção pelo uso dos canais formais para a obtenção de informação. Isto porque os canais formais de comunicação são acessíveis de forma fixa por um longo período, e sua aquisição não requer, normalmente, contato com o autor, sendo que os livros e periódicos apresentam-se como exemplos típicos deste meio de comunicação. (MUELLER, 2000, p. 25).

Gráfico 1 – Representação da forma de obtenção da informação por alunos (graduação e pós-graduação) do campus da Saúde



A questão 2 buscou identificar se os alunos de graduação e de pós-graduação utilizavam a Biblioteca da Saúde da UFS e com que frequência. Quarenta e cinco respondentes, correspondendo a 84,90%, informaram que a utilizam e seis respondentes (11,32%) informaram que não a utilizam. Dois alunos de pós-graduação (3,77%) não responderam à questão. O Gráfico 2, abaixo, elucida este ponto.

Gráfico 2- Utilização da Biblioteca de Saúde da UFS (BISAU)

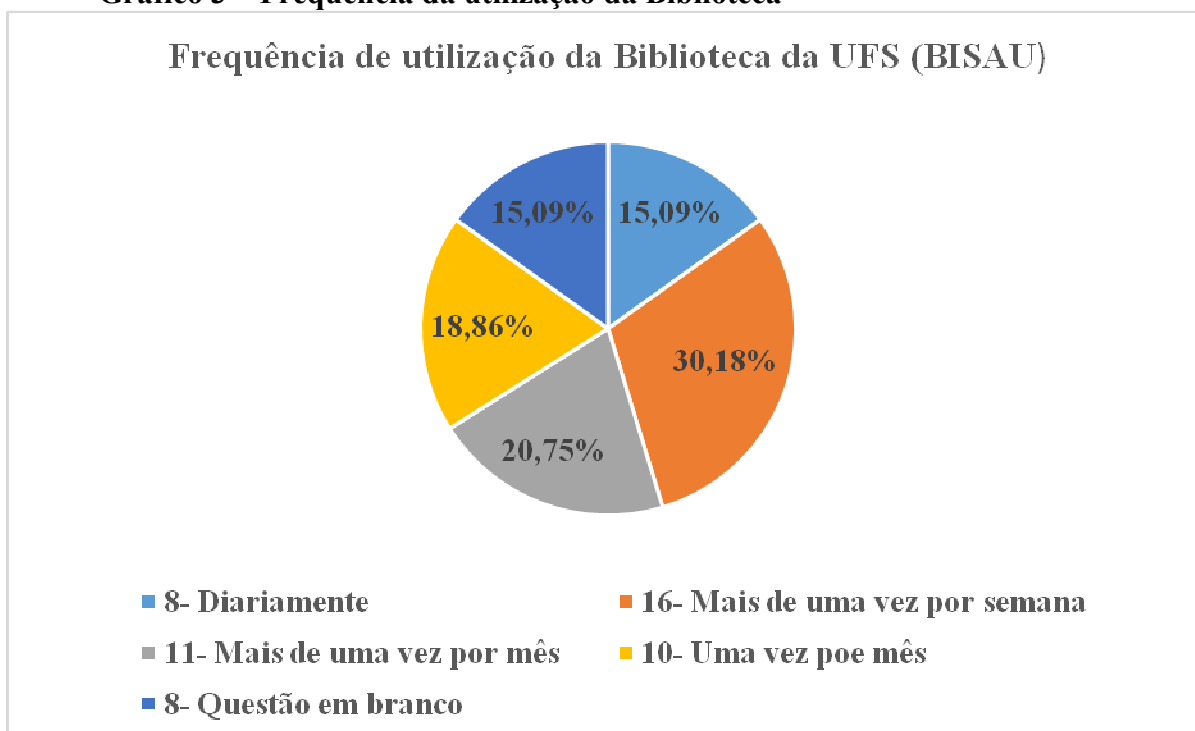


Em relação à frequência de utilização da biblioteca, verificou-se que 16 usuários (30,18%) a frequentam mais de uma vez por semana, seguido da opção de resposta mais de uma vez por mês, com 11 usuários (20,75%), 10 (18,87%), uma vez por mês, 8 (15,09%) diariamente e 8 (15,09%) deixaram a questão em branco. A Tabela 2 traz estas informações.

**Tabela 2 – Frequência dos alunos de graduação e pós-graduação do Campus da Saúde na BISAU**

<i>Respondentes (N=53) 100%</i>	<i>Diariamente</i>	<i>Mais de uma vez por semana</i>	<i>Mais de uma vez por mês</i>	<i>Uma vez por mês</i>	<i>Questão em branco</i>	<i>TOTAL</i>
<i>TOTAL</i>	<i>8 (15,09%)</i>	<i>16 (30,18%)</i>	<i>11 (20,75%)</i>	<i>10 (18,86%)</i>	<i>8 (15,09%)</i>	<i>53</i>

O Gráfico 3 a seguir demonstra esses dados.

**Gráfico 3 – Frequência da utilização da Biblioteca**

Azevedo (2008) obteve resultados relativamente parecidos, em que 31% dos entrevistados afirmaram que frequentavam a biblioteca uma vez por mês e a maioria (45%) dos entrevistados frequentava uma vez por semana.

A Tabela 3 abaixo apresenta os materiais que são mais utilizados pelos usuários do Campus da Saúde quando realizam seus estudos e pesquisas. Percebe-se que há predominância dos livros, sendo apontado 45 vezes pelos respondentes, o que corresponde a 84,90%, seguido de 23 indicações do uso das bases de dados (43,39%) e de 17 indicações para periódicos (32,07%). Estes dados demonstram essencialmente as fontes de informação mantidas pelas bibliotecas universitárias, predominantemente livros, bases de dados e periódicos. Vale considerar que dissertações e teses foram as menos indicadas e que apenas um usuário a pontuou como uso para suas pesquisas (1,88%). O Gráfico 4 demonstra esses dados.

**Tabela 3** – Materiais utilizados com maior frequência pelos usuários do Campus da Saúde

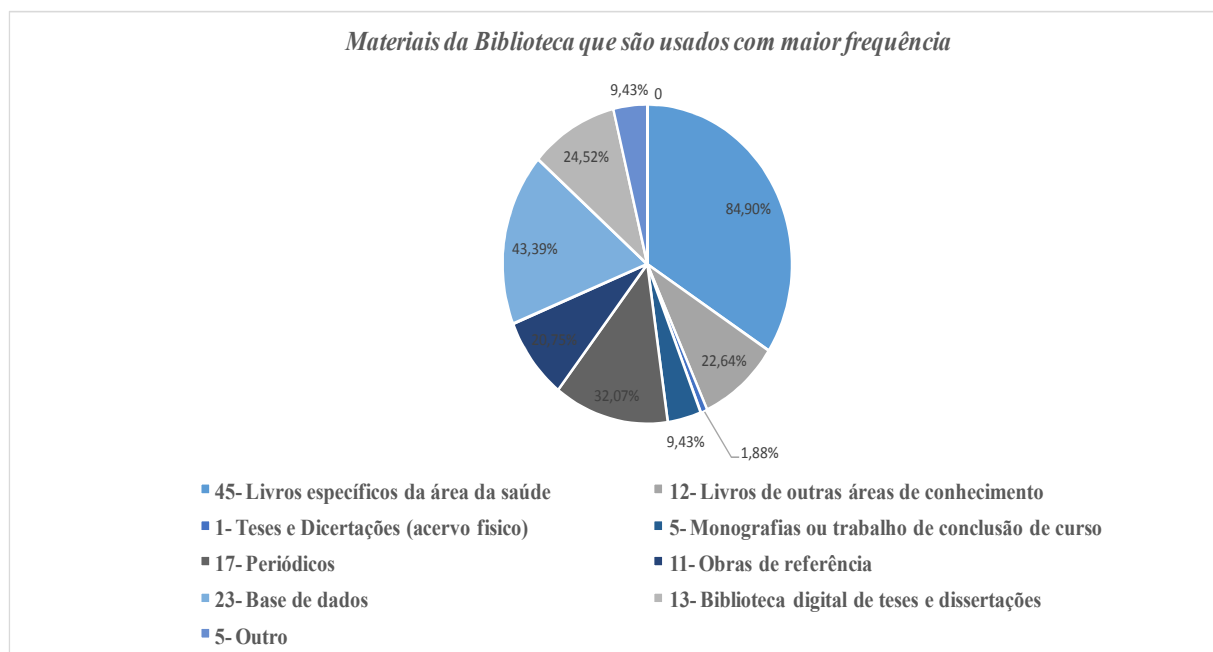
	<i>Livros específicos da área da saúde</i>	<i>Livros de outras áreas de conhecimento</i>	<i>Teses e Dissertações (acervo físico)</i>	<i>Monografias ou trabalhos de conclusão de curso</i>	<i>Periódicos</i>	<i>Obras de referência (dicionário...)</i>	<i>Base de dados</i>	<i>Biblioteca digital de teses e dissertações</i>	<i>Outro</i>	<i>Total</i>
N1	X			X			X			3
N2									X	1
N3					X		X	X		3
N4							X	X		2
N5	X						X			2
N6	X									1
N7	X				X		X			3
N8	X	X					X	X		4
N9	X									1
N10	X				X		X			3
N11	X	X					X			3
N12	X									1
N13					X		X	X		3

N14	X									1
N15	X									1
N16	X	X						X		3
N17	X		X			X				3
N18	X				X		X			3
N19	X				X		X	X		4
N20	X									1
N21									X	1
N22								X		1
N23	X									1
N24	X					X				2
N25	X					X		X		3
N26	X									1
N27	X					X		X		3
N28	X			X	X	X				4
N29	X	X			X					3
N30	X				X		X			3

N31	X	X								2
N32	X	X					X			3
N33	X									1
N34	X				X					2
N35	X					X	X			3
N36	X	X			X					3
N37	X						X	X		3
N38	X						X			2
N39	X			X			X			3
N40	X	X			X					3
N41	X	X					X			3
N42	X			X				X		3
N43	X	X							X	3
N44	X					X	X			3
N45	X			X	X		X			4
N46	X				X		X			3
N47	X				X		X			3

N48	X				X	X		X		4
N49	X	X				X				3
N50	X					X				2
N51	X	X			X	X	X	X		6
N52	em branco	em branco	em branco	em branco	em branco	em branco	em bra	em branco	X	
N53	em branco	em branco	em branco	em branco	em branco	em branco	em bran	em branco	X	
Total de itens	45 (84,90%)	12(22,64%)	1 (1,88%)	5 (9,43%)	17 (32,07%)	11 (20,75%)	23 (43,39%)	13 (24,52%)	5(9,43%)	130

**Gráfico 4 – Materiais da biblioteca que são utilizados com maior frequência**



De acordo com Villela *et al.* (2008 apud MACHADO, 2009, p. 98) o acervo das bibliotecas universitárias deve:

Oferecer apoio informacional às disciplinas de graduação, pós-graduação e atividades de pesquisa e extensão, além de permitir a expansão dos conhecimentos dos seus usuários pela oferta de material bibliográfico adicional àquele indicado pelos professores aos alunos. A bibliografia básica, composta pela relação de livros e artigos de leitura recomendada pelos professores é o ponto central da coleção de uma biblioteca universitária.

O acervo bibliográfico deve além de atender às necessidades específicas exigidas nos currículos dos cursos de graduação, mas também satisfazer às exigências dos programas de pesquisa e extensão.

A questão 4 refere-se ao desempenho da biblioteca em relação aos interesses dos usuários frente às fontes de informação em Saúde disponibilizadas. A Tabela 4 demonstra estatisticamente esses dados e o Gráfico 5 elucida esta questão.

**Tabela 4 – Quanto ao desempenho das fontes de informação da biblioteca**

<b>Respondentes (N=53)</b>	<b>Atende a maioria de seus interesses</b>	<b>Atende em parte</b>	<b>Não tem opinião formada sobre o assunto</b>	<b>Questão em branco</b>
Total	23 (43,39%)	22 (41,50%)	6 (11,32%)	2 (3,77%)

Observa-se, pelos dados coletados, que a biblioteca atende a maioria dos interesses dos usuários, o que pode ser observado pelas respostas de 23 (43,39%) dos sujeitos da pesquisa, seguindo de “atende em parte” indicado por 22 respondentes (41,50%). Seis usuários indicaram não terem opinião formada por assunto, o que corresponde a 11,32% dos pesquisados e dois (3,77%) deixaram a questão em branco.

O acervo da biblioteca é a maior fonte informacional disponibilizada aos usuários. Santos, (2011, p. 49) assevera que “o acervo bibliográfico corresponde a todos os materiais existentes na biblioteca para serem consultados, sendo constituído de livros, periódicos, folhetos, teses, monografias de graduação e pós-graduação, cd’s [...]” etc.

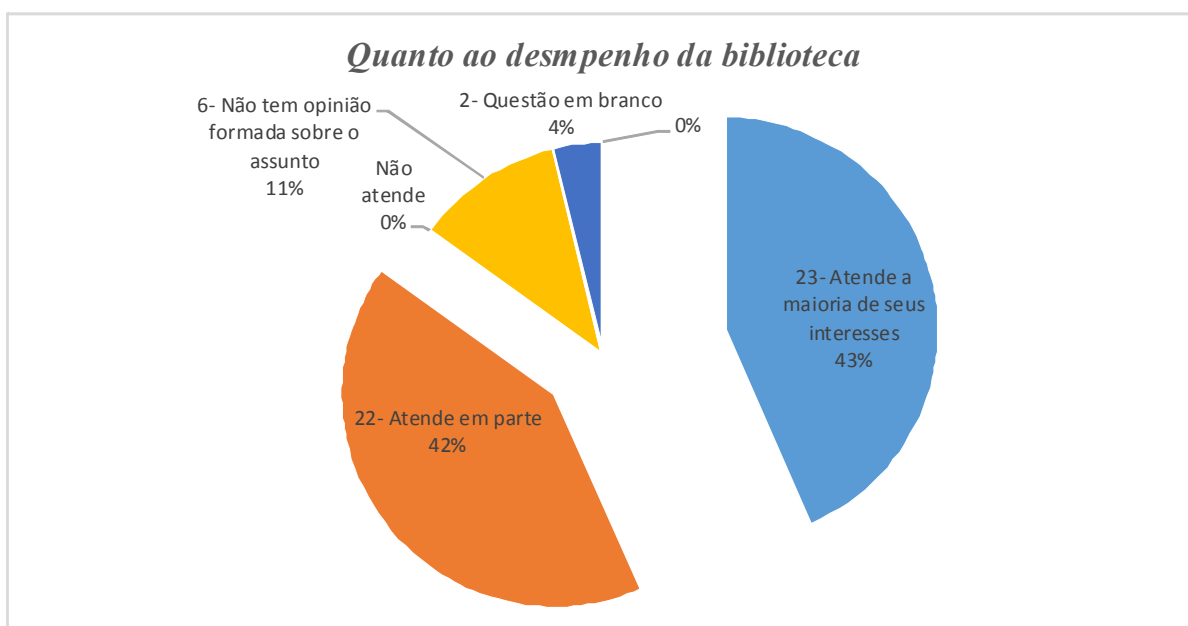
A formação do acervo deve atender às necessidades de informação dos usuários. Se houver recursos limitados, o processo de seleção e aquisição de novos itens deve ser bem planejado, para que seja formado um acervo de qualidade e não de quantidade. Nesse caso, foi constatado que as fontes de informação que compõem o acervo da BISAU, atendem a maioria dos interesses de seus usuários.



Corroborando com a afirmação anterior, Mendes (2016, p.1), em uma entrevista concedida ao Portal do Bibliotecário<sup>27</sup>, relata que:

[...] a biblioteca deve estabelecer sua política de desenvolvimento de coleções que será materializada em documento, onde serão levadas em consideração, dentre outros, os seguintes dados essenciais: os objetivos da biblioteca, o estado atual da coleção, as necessidades informacionais da comunidade a ser servida, orçamento e outros recursos informacionais disponíveis (consórcios entre bibliotecas).

**Gráfico 5** – Demonstração do desempenho das fontes de informação da biblioteca na visão dos usuários



A Tabela 5 buscou conhecer a opinião dos usuários em relação à atualização das fontes de informação, considerando as seguintes categorias: (O) ótimo; (B) bom; (R) regular; (P) péssimo; (N) não tem opinião formada sobre o assunto.

**Tabela 5** – Quanto a atualização das fontes de informação

Respondentes (N=53)	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não tem opinião formada sobre o assunto	Questão em branco
Total	9 (16,98%)	23 (43,39)	14 (26,41%)	-	5 (9,43%)	2 (3,77%)

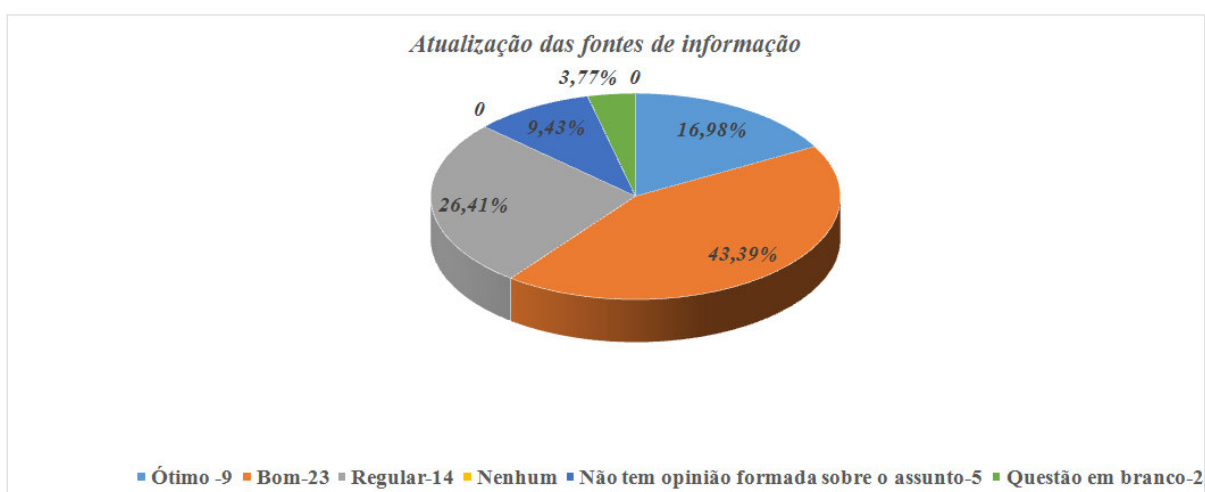
Na opinião dos usuários, a atualização das fontes de informação na BISAU ficou entre bom (43,39%) e regular (26,41%), o que deve ser considerado pela biblioteca, uma vez

<sup>27</sup> Fonte: <<http://portaldobibliotecario.com>>

Santiago e Paiva (2008, grifo nosso) consideram que as barreiras que dificultam o atendimento às necessidades de informação dos usuários são diversas e destacam que a principal barreira/obstáculo ao uso da informação é **coleção desatualizada** (barreira de tempo), seguido de profissional desmotivado (barreira interpessoal) e a sinalização inadequada das estantes (barreira técnica).

Rossi e Slongo (1998, grifo nosso) complementam a afirmação anterior ressaltando que um dos benefícios de pesquisas sobre satisfação de usuários de unidades de informação, são: **informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos usuários**. O Gráfico 6 demonstra essa situação:

**Gráfico 6– Quanto a atualização das fontes de informação**



**Tabela 6 – Qualidade, consistência e confiabilidade das fontes de informação na opinião dos usuários**

<i>Respondente</i> (N=53)	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Péssimo</i>	<i>Não tem opinião formada sobre o assunto</i>	<i>Questão em branco</i>
<i>Total</i>	16 (30,18%)	28 (52,83%)	3 (5,66%)	-	4 (7,54%)	2 (3,77%)

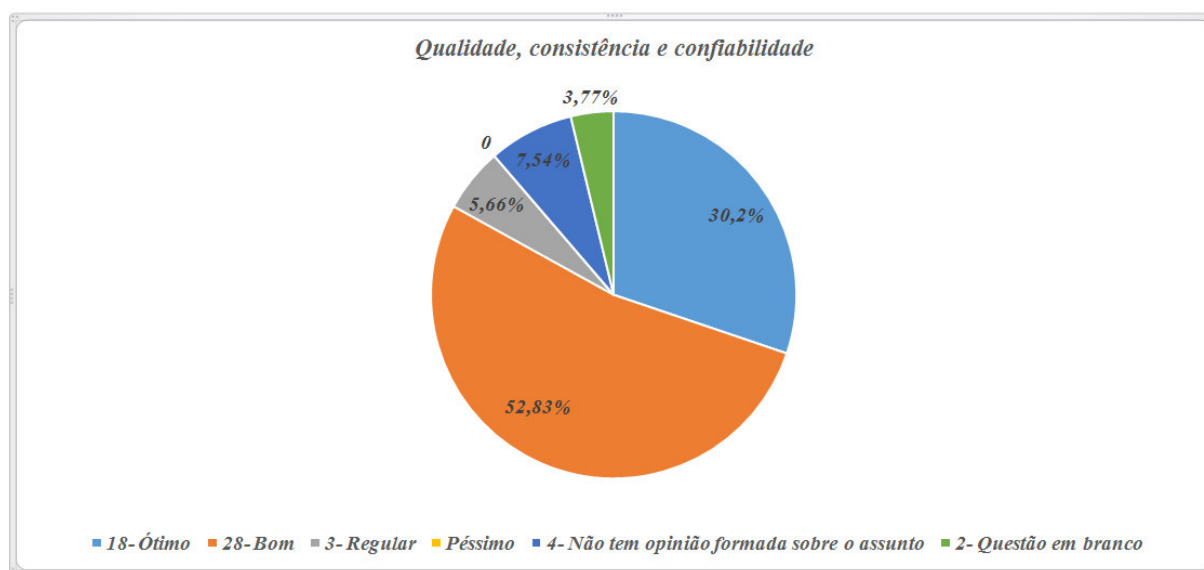
Em relação à qualidade, consistência e confiabilidade das fontes de informação, 28 respondentes (52,83%) consideraram estes itens como bom e 16 (30,18%) como ótimo. Quatro usuários (7,54%) não emitiram opinião sobre o assunto, três (5,66%) consideraram estes aspectos como regular e dois usuários (3,77%) não responderam à questão.

Milanesi (1985, grifo nosso), assevera que a qualidade de uma instituição de ensino superior é medida pela excelência de sua biblioteca, não sendo aceitável uma

universidade de alto nível com um **acervo precário**, pessoal incompetente e espaço inadequado.

O Gráfico 7 apresenta de forma esquemática as informações contidas na tabela acima.

**Gráfico 7 – Quanto a qualidade consistência e confiabilidade das fontes de informação**



A Tabela 7 buscou identificar a finalidade de uso das fontes de informação em saúde, conforme abaixo.

**Tabela 7 – Finalidade de uso das fontes de informação**

	<i>Ter novas ideias</i>	<i>Auxiliar no trabalho que executa (pesquisa)</i>	<i>Atualização</i>	<i>Desenvolvimento da competência profissional</i>	<i>Ensino</i>	<i>Outro</i>	<i>Em branco</i>
<i>Total de itens</i>	14 (26,41)	32 (60,37%)	26 (49,05)	25 (47,16%)	18 (33,96%)	2 (3,77%)	2 (3,77%)

Dos 53 usuários que participaram da pesquisa e, levando-se em consideração que cada um pode marcar mais de uma resposta, obteve-se, como itens de maior destaque em relação à finalidade de uso das fontes de informação, primeiramente, o auxílio no trabalho que executa (pesquisa), por 60,37% dos usuários, seguido de 49,05% para atualização e 47,16% para desenvolvimento da competência profissional. A seguir aparecem o "ensino" com 33,96% das respostas, seguido de "ter novas ideias" (26,41%). A categoria "outro" apareceu

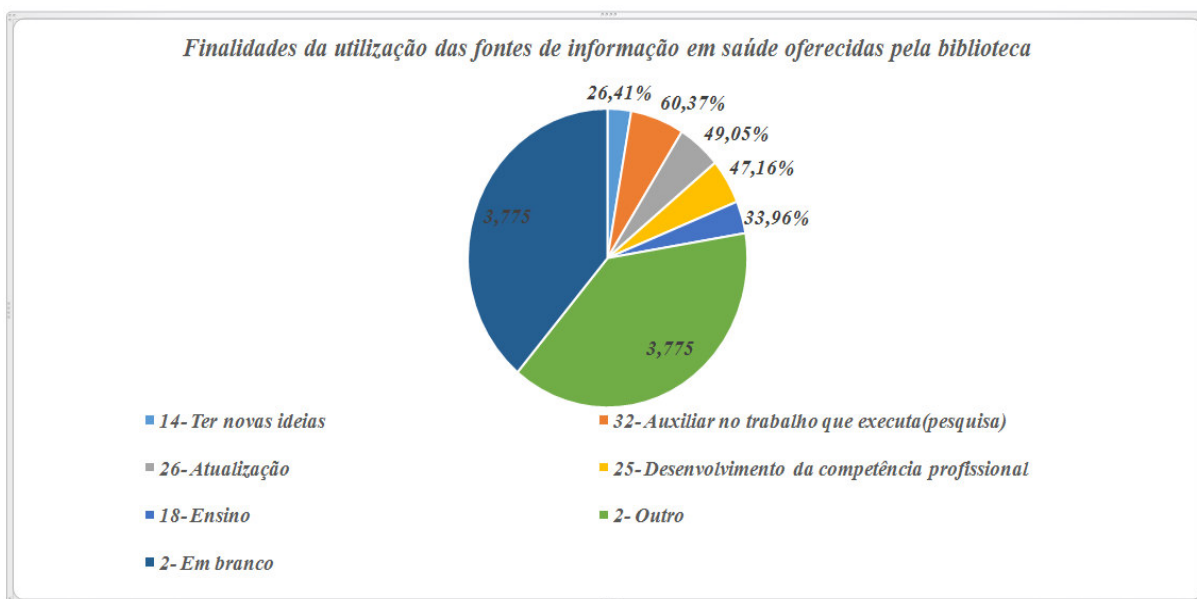
com 3,77% das respostas, embora não tenha sido identificado o que o usuário quis dizer, pois não especificou o que significava. Dois usuários, correspondente a 3,77% ,deixaram a questão em branco.

Podemos considerar a pesquisa científica como um dos pilares do ensino superior, levando-se em conta que esta última constitui-se como o cerne do progresso de um país e contribui de forma qualitativa para a atualização e capacitação profissional. O conhecimento gerado na área da Saúde pode ter importância vital em diversos aspectos, a exemplo da criação de novos medicamentos, vacinas, fortalecimento direto/indireto das políticas públicas de saúde através da geração de novos conhecimentos, etc, e as fontes de informação sejam estas impressas ou digitais disponibilizadas nas unidades de informação (físicas ou virtuais) apresentam importância imperiosa, não só para a comunidade acadêmica de uma área específica do conhecimento, mas para a sociedade como um todo.

Eluan, Momm e Nascimento (2008, p.113) acrescentam que os:

[...] pesquisadores da área da saúde, [...] podem buscar suas informações na Biblioteca Virtual da Saúde – BVS, da rede do Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde – BIREME (<http://www.bireme.br>), que é formada por várias bases de dados como a Literatura Internacional em Ciências da Saúde - MEDLINE, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde - LILACS, *Scientific Electronic Library Online* - SciELO (<http://www.scielo.org/>) e outras. Nesta mesma biblioteca virtual também se pode consultar a Biblioteca Cochrane (<http://cochrane.bireme.br/portal/php/index.php>) de medicina baseada em evidência, o que significa uma abordagem que utiliza as ferramentas da Epidemiologia Clínica; Estatística; Metodologia Científica; e Informática para a pesquisa e o conhecimento em Saúde, oferecendo melhor informação para a tomada de decisão, assim como, buscando promover a integração da experiência clínica às melhores evidências disponíveis para intervenções com segurança e ações éticas. (ELUAN, MOMM e NASCIMENTO, 2008, p.113).

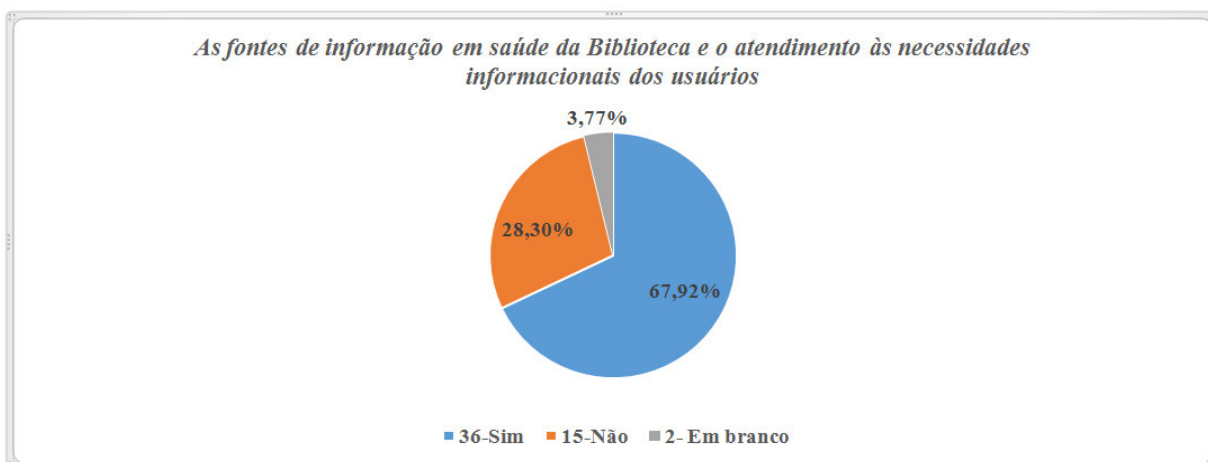
A representação gráfica destas informações, encontra-se no Gráfico 8.



A próxima questão buscou revelar se as fontes de informação em Saúde disponibilizadas pela biblioteca eram suficientes para atender às necessidades informacionais dos usuários. Neste item, 36 usuários (67,92%) afirmaram que as fontes de informação em Saúde são suficientes para atender as suas necessidades informacionais e 15 (28,30%) afirmaram que as fontes de informação em saúde não são suficientes para atender as suas necessidades informacionais. Dois usuários deixaram a questão em branco, pois informaram não utilizar a biblioteca.

Atender as necessidades de informação dos usuários representa um dos desafios das unidades de informação, pois mesmo que esta última seja especializada em um determinada área do conhecimento, no caso da BISAU que é da área de Ciências da Saúde, cada indivíduo pode possuir uma necessidade informacional individual. Partindo desta perspectiva, Tarapanoff (2000) assevera que atualmente o estudo de usuário deve ser uma ferramenta de gestão estratégica na biblioteca, pois permite a antecipação das necessidades informacionais do usuário.

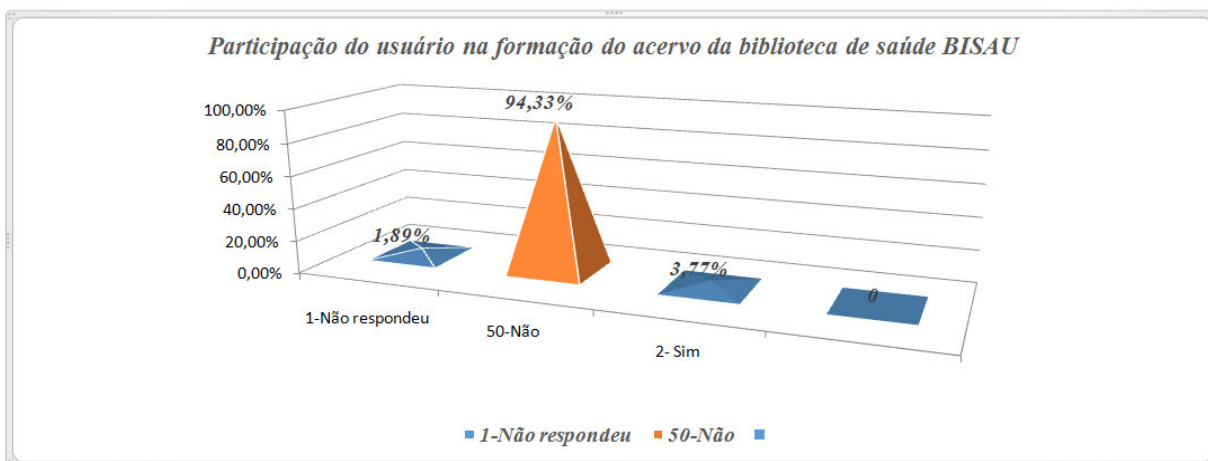
**Gráfico 9** - As fontes de informação em Saúde e o atendimento às necessidades informacionais dos usuários da BISAU



Levando-se em consideração a participação do usuário no desenvolvimento de coleções da biblioteca, a próxima pergunta buscou identificar se ele já havia sido consultado ou convidado a opinar sobre o acervo. Apenas dois usuários (3,77%) informaram que já foram convidados a opinar sobre o acervo da BISAU/UFS, embora não especifiquem como foi o tipo de participação; 50 usuários (94,33%) afirmaram que nunca foram convidados ou consultados a opinar sobre algum aspecto relativo ao acervo da biblioteca e um usuário (1,89%) não respondeu esta questão. Isso demonstra que existe a falta de diálogo entre a biblioteca e o usuário no que diz respeito aos itens do acervo, o que pode ocorrer em função da não participação desta categoria na comissão para formação e desenvolvimento do acervo.

O Gráfico 10 representa esta informação.

**Gráfico 10** – Participação do usuário na formação do acervo da BISAU/UFS



Na última questão foi solicitado aos respondentes que relacionassem outras formas que considerassem relevantes para melhorar as fontes de informação em Saúde oferecidas pela BISAU/UFS. Destacaram-se itens como: melhor divulgação para a comunidade acadêmica dos serviços que a biblioteca pode oferecer (um usuário), uma usuária informa não poder responder esta questão pois está desatualizada em decorrência de seu afastamento das atividades acadêmicas do curso que faz, há mais de um ano.

Outro usuário informa que não utiliza a BISAU, mas faz uso do laboratório de informática no campus de São Cristóvão. Um usuário sugeriu que a biblioteca deveria melhorar a gestão do acesso a base de dados, através da oferta de um manual/guia elaborado pelas bibliotecas da UFS. Outro respondeu que deveria ter maior atualização dos livros oferecidos, aumentar a oferta de livros, pois o mesmo afirma que existe muita demanda para pouca oferta e relata que em período de prova muitos estudantes ficam sem ter acesso ao material necessário.

A manutenção do acervo atualizado também apareceu em outros respondentes, como no caso de um deles que acrescentou que deveria ter maior atualização de livros, maior quantidade de exemplares, alteração do sistema operacional dos computadores da BISAU/UFS (o Ubuntu Linux não é uma boa opção, segundo este usuário). O mesmo sugere o retorno do Windows, que todos têm maior familiaridade. O usuário, neste item, explica que “a justificativa da coordenação de processamento de dados (CPD) é que um dos motivos para uso do Ubuntu Linux além de ser um software gratuito, influenciaria no desempenho das máquinas que são muito antigas e que possuíam um sistema operacional antigo que era Windows XP, por tanto o Windows 7 não era viável para essa escolha no momento, por esta razão a mudança do sistema operacional”.

Corroborando com a opinião do usuário sobre o assunto citado anteriormente, Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 92) assinalam que: "Nos tempos atuais, a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas não está atrelada somente ao desempenho dos funcionários e da estrutura física existente nestas, mas também aos recursos computacionais (*hardware* e *software*) que compõem o sistema de informação."

Em relação à organização do acervo, os usuários dizem que “deveria ter uma melhor organização dos livros em suas devidas prateleiras para uma melhor busca. Deveria ter também, segundo alguns usuários, uma maior organização dos periódicos e mais lugares de estudo”. Em relação à infra estrutura, um usuário considerou que deveria melhorar a estrutura

física, ou seja máquinas (computadores) mais novas e espaço, outro informa “que deveria ter maiores investimentos quanto ao conforto, quanto na estrutura da BISAU, além de ter mais atualizações de livros” e outro usuário diz “que os periódicos e as revistas, bem como as outras fontes ficam muito escondidas e precisam ser mais expostas”. Sapia; Santos e Braga (2011, p. 12) discorrendo sobre a importância da infraestrutura para a satisfação das necessidades, tanto dos usuários quanto dos funcionários da biblioteca, complementam que:

O espaço adequadamente preparado, que oferece conforto de iluminação, climatização, ruídos, cores implica na comunicação que a biblioteca enquanto organismo vivo, pulsante, estabelece com seu usuário, como a convidá-lo a adentrar seu espaço, a fazer uso, a permanecer e a estar presente, através de leituras, pesquisas, na busca por informações, conhecimentos.

Quanto às novas tecnologias de informação, um usuário respondeu que o acesso aos e-books deveria ser de fácil execução, além da atualização de artigos que poderiam ter o acesso mais facilitado. Outro usuário diz ainda “que há poucas opções de livros da literatura médica” e outro sugere maior liberação de artigos nas bases de dados. Um usuário destaca a falta do bibliotecário para atendimento às necessidades dos usuários na busca por material e nas bases de dados. Também sugeriu-se aumentar o número de obras de áreas afins, como sociologia, filosofia e psicologia.

Complementando a afirmação anterior, é válido afirmar que desde a explosão da informação até o momento, a oferta de informação supera a demanda, pois o avanço da tecnologia e criação da Internet possibilitou maior acesso e disponibilidade das informações, porém a busca tem que ser mais criteriosa, - devendo ser o bibliotecário um mediador - devido ao acúmulo de informações não confiáveis, e se tratando de informação para a saúde, uma informação errada ou desatualizada, pode causar muitos problemas tanto para o pesquisador ou profissional da saúde, mas principalmente para o paciente, assim a cultura, prática, e interesse pela busca e o uso de informação na área de saúde, tende a ser um dos principais requisitos para se atuar com um dos bens mais preciosos a “Saúde”.

Percebe-se, desta forma, as sugestões para melhoria da infra estrutura física, acesso aos materiais virtuais, maior número de computadores, maior número de exemplares de livros, atualização do acervo e conforto na biblioteca.

Na próxima seção, apresentaremos as considerações finais desse trabalho de pesquisa.



## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O bom desempenho da biblioteca está respaldado na oferta de produtos e serviços de informação que realmente atenda às necessidades de informação de seus usuários, mas também na infraestrutura, no software de gerenciamento de biblioteca e no serviço de referência etc. Ou seja, é necessário esse conjunto para que a biblioteca possa oferecer subsídios necessários ao trinômio: ensino, pesquisa e extensão.

Os estudos de usuários devem ser uma imprescindível ferramenta do bibliotecário, pois somente assim ele terá subsídios concretos para melhorar as fontes de informação e os serviços de informação existentes, planejar novos serviços, conhecer o perfil dos usuários, suas necessidades de informação e satisfação com o que é oferecido pela unidade de informação, justificar gastos como, por exemplo, troca de mobília, aquisição de livros novos, e renovação e assinaturas de novos títulos de periódicos, etc. e até mesmo justificar sua existência.

Visando conhecer a avaliação e a utilização das fontes de informação na área da saúde por parte dos usuários da BISAU, levando-se em conta a qualidade, consistência, atualização e confiabilidade das fontes que a mesma disponibiliza, foi constatado com esse trabalho que as fontes de informação mais utilizadas pelos alunos de graduação e pós-graduação para obtenção de informações são os livros, internet, bases de dados e textos impressos, sendo que a maioria dos usuários utiliza a BISAU, com uma frequência de pelo menos uma vez por semana.

Os livros específicos da área da Saúde são os materiais mais utilizados e o acervo que compõe a BISAU atende a maioria dos interesses dos seus usuários e supre em sua maioria as necessidades de informação desses últimos, dando suporte principalmente ao trabalho que executam (pesquisa).

Quanto a atualização, qualidade, consistência e confiabilidade das fontes de informação que compõem o acervo da biblioteca, os usuários avaliam estes quesitos de forma satisfatória, porém os bibliotecários devem estar atentos aos usuários que não estão plenamente satisfeitos com o material que a biblioteca disponibiliza, procurando alternativas para alcançar a eficiência no oferecimento dos produtos de informação da unidade de informação, através da aplicação dos estudos de usuários. Cabe ressaltar que nem sempre isso depende do profissional da informação, mas também de questões institucionais, financeiras, e etc.

Assim, conclui-se afirmando que a avaliação das fontes de informação ofertados pelas unidades de informação e utilizadas por seus usuários, deve ser realizada constantemente para se conhecer a real necessidade de informação dos usuários. Informação e conhecimento são fatores relevantes no processo de desenvolvimento do ser humano, no qual informação é “poder”, como dizia Francis Bacon.

Uma biblioteca, seja qual for a tipologia, que deseja atender às necessidades informacionais de seus usuários, deve sempre prover meios para dialogar com o usuário. Sendo assim, a participação dos usuários na formação do acervo da BISAU, é um dos fatores que merecem atenção especial do bibliotecário, haja visto que a maioria desses não participam dessa etapa inerente a uma importante área da Biblioteconomia, o Desenvolvimento de Coleções, um dos fatores imprescindível para alcançar a efetiva qualidade das unidades de informação.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Teresinha Dias de *et al.* Influência das novas tecnologias no acesso a serviços de informação pelos docentes da área de saúde pública. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 1, n. 13, p.121-137, jan./jun. 2003. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/123>>. Acesso em: 11 fev. 2016.
- ARAÚJO, E. A. A construção Social da Informação: dinâmicas e contextos. **Datagramazero**, Brasília, v.2 n.5, out. 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out01/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm)>. Acesso em: 11 fev. 2016.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008. p. 111-122.
- AZEVEDO, Liliéudi Norma. **Uso de ferramentas google para busca de informação por estudantes do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2008. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciências da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, jan./jun. 2011.
- BUENO, Silvana Beatriz; BLATTMANN, Ursula. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p.1-17, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/6482/1/Silvana.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2016.
- CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação**. 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade de Brasília, Brasília, 2008.
- CID, Nadsa Araújo et al. **A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca**: subsídio informacional para aprimorar sua qualidade. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RMD.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2016.
- CIOL, Renata; BERAQUET, Vera Silvia Marão. Evidência e informação: desafios da Medicina para a próxima década. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p.221-230, set. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/775>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

COELHO, Clara Duarte. **O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnológicas**. 2010. Disponível em: <http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/52/63>. Acesso em: 27 abril 2016.

COSTA, Jussara Oliveira da. **Estudo de usuário na Biblioteca Ângela Vaz Leão do Centro Universitário de Formiga – Unifor-MG**. 2009. 54 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia)-Centro Universitário de Formiga, MG, Formiga, 2009.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectiva em Ciências da Informação**, v.15, n.1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ABSD%20Mediacao%20InCID.pdf>. Acesso em: 27 abril 2016.

ELUAN, Andrenizia Aquino; MOMM, Christiane Fabíola; NASCIMENTO, Jucimara Ameida. A sistemática do uso de fontes de informação para a pesquisa científica. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 2, n. 18, p.111-119, maio/ago. 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

GUIMARAES, Tatiara Paranhos. Perfil de usuários de biblioteca governamental: o caso do Ministério da Saúde. **Perspect. ciênc. inf. [online]**. 2007, vol.12, n.3, pp. 96-115. ISSN 1413-9936. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a08v12n3.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2016.

KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ufmg, 2000. cap. 1. p. 21-34.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF - Briquet Lemos, 2004.

LEAL, Rosângela Maria de Almeida Camarano. **Contribuições da análise da atividade e da entrevista de autoconfrontação para os estudos de usuários**. 2008. 171 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 124p.

LIMA, Suely Pedrosa da Silva; SILVA, Alzira Karla Araújo da. O bibliotecário e o marketing pessoal na biblioteca do Unipê: instrumento de promoção profissional no mercado de trabalho. *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/1501>. Acesso em: 27 de abril de 2016.

LUBISCO, Nidia Maria Lienert. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora**. Tese (Doutorado) - Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III, Madrid, 2007.

McGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999. 206 p.

MENDES, G. **Política de desenvolvimento de coleções**: uma introdução. Portal do Bibliotecário. 2016. [Entrevista]. Disponível em: <http://portaldobibliotecario.com/2016/04/20/politica-de-desenvolvimento-de-colecoes-uma-introducao/>. Acesso em: 20 de abril de 2016.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

MORAES, I. H. S. de. Informação deve ser um bem público, não uma mercadoria. **Tema**, Rio de Janeiro, 1998.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares;

NASCIMENTO, Maria do Socorro do. **Qualidade do serviço de bibliotecas universitárias: um estudo comparativo das percepções de usuários em contextos público e privado**. 2012. 174 f. Dissertação (Mestrado em Administração)- Universidade Potiguar, Natal, 2012.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, 17 (3): 235-251, set./dez., 2005.

OLIVEIRA, Carla Cristina Vieira de. **A interação dos usuários da UFMG com o catálogo online do sistema pergamum**. 2008. 200 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

OLIVEIRA, Simone Lucas Gonçalves de; BERAQUET, Vera Silvia Marão. Gestão da informação e do conhecimento: um estudo exploratório com os gestores da saúde pública de Campinas/SP. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9., 2005, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ICML/CRICS, 2005, p. 1-10. Disponível em: <http://www.icml9.org/>. Acesso em: 11 fev. 2016.

PELLIZZON, Rosely de Fátima; POBLACIÓN, Dinah Aguiar; GOLDENBERG, Saul. Pesquisa na área da saúde: seleção das principais fontes para acesso à literatura científica.

**Acta Cirúrgica Brasileira**, São Paulo, v. 18, n. 6, p.493-496, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/acb/v18n6/a02v18n6.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

PAWLOWSKI, Jacqueline; ALMEIDA, Mauricio B.. Apontamentos acerca da relevância das fontes de informação em Ciências da Saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ICICT, 2012. v. 13, p. 1 - 7. Disponível em: [http://mba.eci.ufmg.br/downloads/ENANCIB\\_Trabalho\\_final\\_web.pdf](http://mba.eci.ufmg.br/downloads/ENANCIB_Trabalho_final_web.pdf). Acesso em: 16 fev. 2016.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA, Luzia Sigoli. **Estudos de uso e usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais**. 2011. Disponível em: [febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/434/428](http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/434/428). Acesso em: 21 fev. 2016.

RUBI, Milena Polsinelli; EUCLIDES, Maria Luzinete; SANTOS, Juliana Cardoso dos. Profissional da informação: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o mercado de trabalho. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.16, n.1, p.7989, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004168&dd1=7e8a3>. Acesso em: 27 abril 2016.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 167 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; PAIVA, Eliane Bezerra. **Necessidades e uso de informação na biblioteca universitária**. 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3594.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2016.

SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **A qualidade no atendimento prestado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC: foco no serviço de circulação de materiais**. 2011. 60 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária)-Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos: Arquivística, Biblioteconomia, Documentação e Informática**. 2. ed. Campinas: Átomo, 2012.

SAPIA, Márcia Regina Pereira; SANTOS, Fernando Bittencourt dos; BRAGA, Aurineide Alves. **Quando a biblioteca se comunica: espaço e ambientação**. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/431/425>. Acesso em 27 abril 2016.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. A atuação do bibliotecário médico e sua interação com os profissionais da saúde para busca e seleção de informação especializada. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 131-151, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/326>. Acesso em: 20 ev. 2016.

SILVA, Maria de Lourdes Teixeira; SOUZA, Ana Maria da Silva. Pesquisa de usuário: um instrumento em busca da qualidade no ambiente da biblioteca. **Anais do XIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**. Natal, outubro de 2004. Disponível em: <http://www.unirn.edu.br/2013/pdf/congressos/pesquisadeusuario-ambientedabiblioteca.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2016.

SILVEIRA, J.G. da. Antiquários: um olhar sobre seu trabalho e comportamento informacional. **Perspectivas em Ciência da informação**, v.10, n. 2, p 220-39. 2005.

SOARES, Ada Aparecida. **Avaliação dos serviços prestados aos usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**. 2006. 68 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária)-Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2006.

SOUZA, Eliana. **Historia e memória da Universidade Federal de Sergipe 1968-2012**. São Cristóvão: Editora UFS, 201?.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2016.

TARGINO, Maria das Graças. Informação em saúde: potencialidades e limitações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 1, p.52-81, jun./jul. 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1845>. Acesso em: 10 fev. 2016.

TEIXEIRA, Maria Emilia Peluso; FARIAS FILHO, José Rodrigues de. **Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF**. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: [http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7\\_0019\\_0446.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0019_0446.pdf). Acesso em: 27 abril 2016.

TRAVASSOS, Maria Clara da Costa; VALE, Milene Miguel do; LIRA, Raquel Alexandre de. **Uma análise da satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Setor Norte da Universidade Federal do Amazonas**. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/551/272>. Acesso em: 20 fev. 2016.

**ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO  
DOCUMENTAÇÃO**

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da pesquisa intitulada: “*Avaliação e utilização das fontes de informação disponibilizadas pela Biblioteca da Saúde da Universidade Federal de Sergipe (BISAU/UFS): um estudo de caso*”, sob a responsabilidade do discente Anderson Gomes da Costa, graduando em Biblioteconomia e Documentação pela *Universidade Federal de Sergipe*.

Sua participação é voluntária e se dará por meio da aplicação de um questionário, com viés quali-quantitativo, com questões abertas, semi-abertas e fechadas. É de seu conhecimento que a sua participação nesta pesquisa não implica em nenhum benefício pessoal, não é obrigatória e não trará riscos previsíveis.

Caso queira, saiba que pode desistir a qualquer momento, sem que isso lhe cause prejuízo. Será, portanto, acompanhado e assistido pela pesquisadora responsável durante a aplicação dos instrumentos de pesquisa, podendo fazer perguntas sobre qualquer dúvida que apareça durante todo o estudo, além disto, não haverá nenhuma forma de reembolso de dinheiro, já que com a participação na pesquisa, você não terá nenhum gasto.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o discente pelo e-mail <[andersonbibliodoc@gmail.com](mailto:andersonbibliodoc@gmail.com)> ou pelo telefone (79) 9193-4143, ou poderá entrar em contato com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe, pelo telefone (79) 2105-6822.

Diante disso, eu, \_\_\_\_\_, fui informado sobre o que o discente quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por esta razão, aceito participar voluntariamente desta pesquisa, sabendo que os dados coletados estarão sob o resguardo científico e o sigilo profissional, e



contribuirão para o alcance dos objetivos deste trabalho e para posteriores publicações dos resultados

São Cristóvão, \_\_\_\_\_ de dezembro de 2015.

---

Assinatura

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO PARA USUÁRIOS DA BISAU**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

**QUESTIONÁRIO**

Prezado (a) pesquisador (a),

Estamos desenvolvendo uma pesquisa referente a avaliação e utilização das fontes de informação na área da Saúde disponibilizadas pela Biblioteca de Saúde da UFS (BISAU/UFS). Por isso, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário, pois contribuirá para que os objetivos deste trabalho sejam alcançados. Este trabalho de pesquisa se constitui em um estudo acadêmico, que me possibilitará a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal de Sergipe, Campus de São Cristóvão.

1) Como você obtém informação para a realização de seus estudos/pesquisa?

---

---

---

---

2) Você utiliza a Biblioteca de Saúde da UFS (BISAU)?

( ) Sim      ( ) Não

Se utiliza, com que frequência?

- ( ) diariamente  
( ) mais de uma vez por semana  
( ) mais de uma vez por mês  
( ) uma vez por mês

3) Que materiais da biblioteca você utiliza? Assinale os três materiais que utiliza com maior frequência.

- ( ) Livros específicos da área de Saúde  
( ) Livros de outras áreas do conhecimento  
( ) Teses e Dissertações (acervo físico)  
( ) Monografias ou Trabalhos de Conclusão de Curso

- ☐ Periódicos
- ☐ Obras de referência (dicionários, enciclopédias, manuais, guias...)
- ☐ Bases de dados
- ☐ Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

4) Quanto ao desempenho da biblioteca que você utiliza (fontes de informação em Saúde disponibilizados por ela):

- ☐ atende à maioria de seus interesses
- ☐ atende em parte
- ☐ não atende
- ☐ não tem opinião formada sobre o assunto

5) Com relação as fontes de informação em Saúde da biblioteca, qual a sua opinião sobre os itens abaixo, indicando: (O) ótimo; (B) bom; (R) regular; (P) péssimo; (N) não tem opinião formada sobre o assunto.

5.1 Atualização das fontes de informação:

- (O) ótimo
- (B) bom
- (R) regular
- (P) péssimo
- (N) não tem opinião formada sobre o assunto

5.2 Qualidade e/ou consistência e confiabilidade das fontes de informação:

- (O) ótimo
- (B) bom
- (R) regular
- (P) péssimo
- (N) não tem opinião formada sobre o assunto

6) Com quais finalidades você utiliza as fontes de informação em Saúde que a biblioteca fornece? Com a (s) finalidade (s) de:

- a) ter novas idéias
- b) auxiliar no trabalho que executa (pesquisa)
- c) atualização
- d) desenvolvimento da competência profissional
- e) ensino
- f) outros: \_\_\_\_\_

7) As fontes de informação em Saúde da biblioteca são suficientes para atender as suas necessidades informacionais?

- a) sim
- b) não

8) Você alguma vez foi consultado ou convidado a opinar sobre algum aspecto relativo ao acervo da biblioteca?

- a) sim
- b) não

9) Relacione outras informações que considere relevantes para melhorar as fontes de informação em Saúde oferecidas pela BISAU/UFS.

---

---

---

---